「消費者基本計画」の見直しに対する意見募集の結果について

平成 25 年８月８日
消　費　者　庁
消 費 者 政 策 課

「消費者基本計画」の見直しについて、平成 25 年４月 16 日から平成 25 年５月 16 日までの間、広く国民の皆様から御意見を募集したところ、37 の個人・団体から御意見を頂戴しました。

いただいだ御意見について、下記のとおり取りまとめましたので、お知らせいたします。

記

１ 意見公募期間及び提出方法

（１）意見公募期間

平成 25 年４月 26 日から平成 25 年５月 16 日

（２）意見提出方法

郵送、ＦＡＸ又は電子メール

２ 意見提出者・団体数：37 名・機関

個人：18
団体：17（地方公共団体、消費者団体等）
不明：２

３ 提出された意見と関係府省庁等の考え方等

別紙のとおり。

以上

別紙

「消費者基本計画」の見直しに対する意見募集の結果について
≪御意見の概要とそれに対する考え方等≫

No	該当箇所	御意見	考え方等
1	総論	重点施策の標題に挙げられている「消費者の自助・自立の促進を図る消費者力向上の総合的支援」の「自助」を削除すべきである。 これまでの施策の考え方は、消費者の自立の支援であり、自助を求めるという考え方は示されてこなかった。今回、突然「自助」という文言が登場し、何の説明もない。また、消費者の自立支援を必要とするという考え方は、自助を求める考え方と矛盾する。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
2	総論	重点的に取り組むべき施策(1)では、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会を形成することを積極的に支援する施策を講じる」と記されています。ここでいう社会は、消費者教育の推進に関する法律が謳う「消費者市民社会」の定義そのものですから、消費者基本計画にも「消費者市民社会」と明記してください。	御指摘を踏まえ、「消費者市民社会」を明記いたしました。
3	総論	平成 24 年8月に『消費者問題及び消費者政策に関する報告(2009～2011 年度)』が発行されておりますが、行政的な取組が主な記述内容であり、消費者行政の司令塔の役割を担っている貴庁が発行する白書として不十分な内容であると考えます。 私たちを取り巻く社会情勢の変化、消費者市民社会への展望、社会の主体としての消費者像等々が盛り込まれていた、「国民生活白書」(平成 21 年度版を最後に発行されていない)の消費者庁版の発行を強く求める。 更に、白書の中に小中学校で行われる消費者教育の教科書的な内容を盛り込めば、消費者教育推進の一助となると思われます。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。なお、当庁の消費者教育ポータルサイトの「消費者問題の歴史を知るための参考資料」の項目に『消費者問題及び消費者政策に関する報告(2009～2011 年度)』を掲載させていただいております。本文のほか、内容を簡潔にまとめた説明資料も掲載しておりますので、小中学校等の消費者教育現場において活用されることを期待しております。
4	総論	現状では、何を基準にして検証・評価がなされているか、分かりません。 施策の検証・評価に当たっては、客観的で統一性のある検証・評価の方法や基準を早急に設ける必要があると考えます。総論に「検証・評価に当たり、消費者にも分かりやすい基準を導入する」との記載がある以上、早急に、消費者庁において、客観的な評価法や評価の基準について検討を行う検討会を開催する旨を総論に盛り込むべきです。【同旨1件】	総論部分に「消費者行政に係るデータの整備を進めます。」との文言を加筆いたしました。
5	重点施策1	自動車製品、エレベーターの事故、エスカレーターの事故だけでなく、輸送や移動に伴う製品とその整備や保守点検の不行き届きによる事故が起こったときの被害の大きさはいうまでもありません。使用方法や条件により事故につながる欠陥が見つかる(明確化される)までの対応時間は、メーカーの体制と組織体質にかかっています。公的なチェック等、今後もよりゆるぎのないも	重点施策1や施策番号7、8には、御指摘のリコール情報周知等についても含まれているところであり、各種リコール情報が消費者に行き届くようきめ細かな情報発信等を行うよう工夫するなど、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		のにしていただくとともに、情報検索力のある消費者ばかりでないのですから、いかにすれば欠陥発覚後の事故を防げるのかの対応をしっかりお願いします。	
6	重点施策2	東日本大震災に伴う原発事故が発生してから2年以上、食品の放射性物質基準が設定されてから1年以上が経過しました。食品中の放射性物に関する消費者の不安はいまだに存在していますが、この問題に対するマスコミ等の情報は、事故発生から新たな基準値設定までと比べて著しく減っています。このような状況の変化を考慮し、いっそうの工夫をこらしてリスクコミュニケーションをすすめる必要があると考えます。 平成 25 年度食品安全委員会の運営計画では、「消費者団体等の関係者との連携の充実・強化」「少人数・参加型の効果的な意見交換会等の実施」等、積極的にリスクコミュニケーションに取り組むことが記されています。消費者基本計画においても、同様の視点を盛り込んで、関係府省庁等と連携して対応していただきたい。また、平成 26 年度も風評被害対策にとどまらず、広くリスクコミュニケーションに取り組んでください。【同旨1件】	御指摘のとおり、積極的なリスクコミュニケーションの実施に努めてまいります。 平成 25 年度はこれまでの取組に加え、地域に根差した情報提供の機会を設ける目的で、地域で活動できる専門家(コミュニケーター)の養成研修を実施し、養成研修受講者による子育て世代向けミニ集会等の開催を促進することで、きめ細かな理解増進が可能と考えております。
7	重点施策4	「所管省庁における公共料金等に係る情報公開の実施状況についてフォローアップ」とありますが、一般消費者から見て分かりやすい形での情報公開であることが重要です。例えば、関西電力と九州電力の家庭用電気料金値上げ認可申請に関して、「費用と、料金メニュー毎の収入及び販売量の原価算定期間内の進捗状況について、一覧といった分かりやすい形での消費者への定期的公表(実績値や見込額)」の検討を求めた消費者庁の意見に対して、経済産業省は「ホームページ上での公表資料や電気料金審査専門委員会の資料等で情報公開をしている」旨の回答をしていますが、一般消費者が見て容易に理解できる内容の資料であるとは思えません。「消費者の視点から、分かりやすい情報公開のあり方についても検討」することを、消費者基本計画の重点施策に明記してください。【同旨1件】 また、経済産業省は、料金原価と実績の部門別評価を毎年実施し、規制部門の電気料金が不当に高い場合には適正な料金に確実に値下げさせるための電気事業法第 23 条に基づく料金変更認可申請命令に係る基準を定めており、この基準に基づく発動の要否の検討結果取りまとめ時に、「消費者の視点から、わかりやすい情報公開」の実施状況のフォローアップを行ってください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
8	重点施策7	消費者教育の推進に関する法律では、都道府県と市町村は、国が定める消費者教育の推進に関する基本方針を踏まえ、それぞれの区域における消費者教育推進計画を定めるよう努めることとされています。国が現在、基本方針案の検討中であることを考えれば、都道府県と市町村における推進計画の策定作業は、複数年度に及ぶものと思われます。平成 26 年度の取組にも	御意見を踏まえ、「地方公共団体における推進計画及び地域協議会の取組を推進」を明記いたしました。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		「地方公共団体における推進計画及び消費者教育推進地域協議会の取組を推進」と明記してください。	
９	重点施策7	商品流通が自由市場のもとにおこなわれ、購買行動が個人の裁量のもとでおこなわれている今日において、消費者力の育成は社会の根幹にかかわると同時に、喫緊の社会課題であるといえるでしょう。この度の消費者基本計画改定は時代の要請に応えた、たいへん意義の大きな方向付けとなることを期待します。 このたび意見を述べさせていただきますのは、重点施策 7、あるいは具体的施策のなかに提携方式や CSA(Community SupportedAgriculture)への着目を盛り込んでいただきたいと考えるからです。 CSA は 1990 年代以降に先進諸国でみられるようになったオルタナティブな食の実践の一類型であり、「地域支援型農業」「提携農業」と訳されます。CSA の起源は 1970 年代の日本で生まれた提携運動にあり、顔の見える信頼の関係を基本に日本の有機農業の浸透に大きく貢献してきました(桝潟、2008)。その後、アメリカやカナダの地域実践と結びついて世界的な広がりをみせ、今日では再び日本で注目されつつあるのが現状です。 生産者と消費者との間の顔が見える直接的パートナー関係である CSA は、平成 12 年以降、食料・農業・農村基本計画やライフスタイルを提案する商業誌(『ソトコト』2012 年 12 月号、『婦人の友』2010 年 3 月号)においても言及され、その認知と普及は一定程度進んできました。 CSA が目指す顔の見える消費者と相談できる生産者の関係性構築は消費者行政の原点であると同時に、調理技術の向上、教育効果、経済的安定、社会貢献などの広い分野から注目され、学問的評価がすすんでいます(国民生活センター編 1996;; Tregear A. 2011;;Renting et al. 2012)。 もちろん、どのような消費行動をとることが望ましいと考えるかは個人の価値観や経済状況、ライフスタイルに大きく規定されています。したがって CSA をつうじた生産者と消費者の関係だけが、いつももっとも望ましい姿だとは考えません。 とはいえ、消費の向こう側に生産現場への理解を促すこともまた、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割ではないかと考えるのです。その際、日本の消費者団体として重要な意味をもつ生協活動や提携による顔が見える信頼関係の社会的意義を広く啓蒙することは適切であり、それらの今日的展開であるCSAをひとつのシンボルとすることは、関わってきた多くの消費者たちを力強く元気づける意味ももっています。 安全な流通・検査制度の拡充と、生産現場への理解が合わせて進むことで、消費者である私たち自身の生活はより豊かになるのではないでしょうか。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、関係省庁や関係団体とも連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		【参考文献】 国民生活センター編、1992、『多様化する有機農産物の流通』学陽書房. 桝潟俊子、2008、『有機農業運動と「提携」のネットワーク』新曜社. Tregear A.、 2011、 Progressing Knowledge in Alternative and Local Food Networks: Critical Reflections and a Research Agenda. Journal of Rural Studies 27:419--430. Renting H.、 Schermerb M. and Rossi A.、 2012、 Building Food Democracy: Exploring Civic Food Networks and Newly Emerging Forms of Food Citizenship International Journal of Sociology of Agriculture and Food 19 (3): 289--307.	
10	重点施策7	消費者行政の基本は、商品による事故防止、もしくは被害の回復にあると考える。 それに加えて、これからの消費者行政が目指す方向として、「能動的」な消費者の育成にあるのではないか。 これまで、消費者はある種の、「受動的」な姿勢におかれ続けていた。安全な食品、商品の提供を受ける権利の保護が重要であり、事業者に対して、クレームや主張をして、適切な対応をさせようとするところに重点が置かれていたように思える。しかし、これだけでは、事業者と消費者の二項対立的な状況は改善されない。 そもそも、多くの人は事業者であり消費者なのであるから、この対立状況が続くことは、賢明とは言えない。 そこで、事業者と消費者をつなぐ役割、特に消費者としては、商品が作られる背景を理解するという意味での「消費者教育」が必要なのではないか。 具体的には、農水省と連携をとり、農林漁業の現場を学ぶ事業、経産省と連携し、大規模生産事業者の工場を見学するなどの事業を導入することも一つの案だと考える。こうすることで、「能動的」な消費者が生まれると考える。 省庁間の連携がすすんでいることは承知しているが、消費者庁として、「消費者」という視点で生産をとらえ直す活動をすることで、商品に対する適切な知識を有する消費者を育成し、事業者と消費者という関係が固定的でなくなる方向に進むと考える。 その結果、消費者は、事業者の出す不明確な情報を鵜呑みにせずに、情報を分析し、適切な商品を選択できる可能性が広がると考える。また、事業者も、クレームだけではない消費者の主体的な発信を受け取ることにより、よりよい商品開発への一助となることも考えられる。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくととともに、関係省庁や関係団体とも連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。
11	重点施策8	集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の実効性を確保するためには、制度の担い手となる特定適格消費者団体への支援が欠かせません。特定適格消費者団体への財政支援措置の検討を、消費者基本計画の重点施策に追加してください。	御指摘の点（特定適格消費者団体への財政支援措置の検討）については、今後の検討に際し、参考にさせていただきます。 なお、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手

No	該当箇所	御意見	考え方等
		消費者被害の救済のために必要な行政手法（「財産の隠匿・散逸防止策」及び「行政による経済的不利益賦課制度」）も、集団的消費者被害回復に係る訴訟制度とともに早期実現が望まれます。平成25年度に「更なる検討」をおこない、平成26年度には具体的な法整備に着手することを、実施時期に明記してください。	続の特例に関する法律案の成立後は、施行のために必要な作業に着手するとともに、特定適格消費者団体が会員や寄附を獲得することにつながるよう、十分な制度の周知・広報に取り組みます。また、財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度についても、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」における報告書の内容を踏まえ、適切に対応いたします。
12	重点施策8	（①について）近年、消費者取引の多様化・複雑化が加速するなか、被害防止・被害回復のための関係法令の整備にも迅速性が求められているところ、本法の成立・施行により、表面化しにくいと指摘されている少額・多数の消費者被害の法的救済が期待されている。 一方、法案では、施行前に締結された契約に関する請求（不法行為に基づく損害賠償の請求については、施行前に行われた加害行為に係る請求）に係る金銭の支払義務に対して本法は適用されないこととされており、従前のいわゆる遡及効を認める考え方から後退した現状においては、施行前の悪質事業者による「やり得」を許さない趣旨からも、一刻も早い施行が求められることは当然の理である。 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律が成立した際には、速やかな施行を求める。	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案の速やかな成立を目指すとともに、法律案の成立後は、施行のために必要な作業に速やかに着手し、円滑な法施行を目指して取り組みます。
13	重点施策8	（②について）社会の高齢化や独居世帯の増加等に伴い、行政による消費者被害への対応がますます重要となることは明らかである。行政による経済的不利益賦課金制度、財産の隠匿・散逸防止策は遍く消費者被害の発生や拡大防止のための重要な施策である。 これらの「行政手法」について、具体的かつ幅広い検討がなされていることを評価し、早期の実現を期待する。	財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度については、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」における報告書の内容を踏まえ、適切に対応してまいります。
14	重点施策9	食品ロスの削減においては、食品の保存性向上も重要な要因です。 食品添加物の保存料は、食品を腐敗菌や食中毒菌から守っており、食品ロスの削減や食の安全の向上に役立っています。保存料不使用は社会に大きな経済損失をもたらすことが報告されています。（髙原他、FFIジャーナル、215、4、p.434-439 (2010)）。 しかしながら、消費者の認識は大きく異なり、食品添加物や保存料を使った食品は不安だというアンケート結果が多くあります。消費者は食品添加物、保存料の安全性及び有用性の両面について情報不足で理解が十分でないこと、積極的な情報収集の経験もほとんどないことが報告されています。そして、保存料の役割を伝えることが消費者の合理的な行動を促すために重要であることが示されています。（大南他、日本リスク研究学会誌、22、4、p.235-242 (2012)） 消費者教育・啓発の取組みにおいても、保存料の役割をしっかり伝えることが消費者の正確な	御指摘の点については、今後、関係省庁等とも連携し、食品添加物の役割等の正しい理解なども含め、食品ロスの削減に向けた消費者教育・啓発の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		認識、ひいては食品ロスの削減にもつながるものと考えます。このような取組を推進していただきたい。	
15	重点施策9	日本の食料自給率、食品廃棄の実態を考えるならば、「食品ロス削減」は重要な取組だと考えます。消費者教育・啓発を取組の柱と考えているようですが、そうであるならば、現在農水省が進めている「日本食文化の世界遺産プロジェクト」とのコラボレーションを検討すべきと考えます。「もったいない」に加えて、「おいしい」、「たのしい」といった施策となることを要望します。	食品ロス削減に向けた取組については、農林水産省を含めた関係省庁等と連携して進めていくこととしています。御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
16	重点施策 10	「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」は、各自治体の消費者行政が定着するまでは継続的な財政支援が必要であるとの認識を消費者庁が明示する一方で、自治体に対しては、円滑かつ計画的に自主財源への移行の道筋をつけるよう促す目的があります。 平成 25 年度と平成 26 年度の取組には、財源の確保に向けた検討とともに、自治体の自主財源への円滑かつ計画的な移行の在り方についての検討も明記してください。	御意見を踏まえ、「基金等により整備した消費者行政体制の維持・充実のための方策について中長期的な観点からの検討及びその結果に基づく所要の対応」を実施する旨を追加いたしました。
17	重点施策 10	平成 26 年度以降の地方公共団体への支援のあり方について、その年度における国の財政状況によって補助率等も変わってくるものとは思うが、地方公共団体の消費者行政の展望を考えると、国の財政措置の内容は、自治体予算作成に支障の出ないよう、早めに示していただきたい。 【同旨1件】	御指摘を踏まえ、早急に検討を進めてまいります。
18	重点施策 11	消費生活相談員の体制整備については、処遇改善も含め平成 25・26 年度と引き続き検討とありますが、資格の法制化の必要性を痛感しています。早急な検討を要望します。	御指摘を踏まえ、引き続き検討を進めてまいります。
19	重点施策 12	PIO-NET の刷新として、入力項目の削減はそう必要ないと考えます。相談員はそう負担に思っていない。しかし、内容キーワードの自動付与は歓迎します。	PIO-NET については、相談員の入力負担軽減などを図るべく、平成 24 年7月にまとめられた「PIO-NET 刷新に関する検討会」中間報告に基づき、現在、刷新に向けた作業を進めており、御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
20	重点施策 14	平成 25 年度の取組内容の「・まつ毛エクステンションの施術に係る安全を確保するため、美容師に必要な教育プログラムや消費者への情報提供の在り方等の検討」に関して賛成意見を述べさせていただきます。 私たちメーカーの販売する道具の使われ方が施術を提供する現場の美容師の方々にしっかり伝えることができていないという点が消費者トラブル発生の主原因のひとつだと考えております。 そもそも歴史の浅いメイクであるがゆえに教育のプログラムと言うのはありません。様々な業界団体で独自に教科書のようなものが作成され、それぞれが我流で構築した教育プログラムが提供されるのみでした。 施術する立場の人が道具の説明書も読まず、道具の説明を適切に出来る人による教育も受	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		けずに道具の使用をすることによって多数の消費者トラブルが発生してきたと予想しております。 私のような立場にある者は「まつ毛エクステンションという施術サービスは道具あってのメイクであるため、教育プログラムの開発が急がれること、そしてそのために私たちメーカーの説明書も取り入れていただきたい」と考えておりました。 その考えは昨年からすでに厚生労働省の方々の的確な判断により、私たちメーカーの意見も聞き入れていただきつつあります。その上で教育プログラムの開発等について検討を行っていただいているという認識です。 現状のような形で進むなら平成 25 年度内にそれら必要な措置の決定まで期待でき、消費者トラブルは急激に大幅に減少することまで期待できます。 消費者満足と消費者保護のためには何よりも「道具の説明書の延長線上にあると考えられる教育プログラムの開発検討・必要な措置の実行」それについて講じられるべきであり、それにより消費者トラブルは大幅に減少するものと考えます。 美容師を対象に進めることは合理的であり、早期目的の達成につながり、このまま進捗することを要望します。	
21	重点施策 15	新たに規制の対象に置かれた訪問購入取引については、厳正な執行だけでなく、広く一般消費者への普及・啓発も重要です。訪問購入規制の消費者への普及・啓発を、平成 25 年度と平成 26 年度の取組に追加していただきたい。 また、公共料金等に関する施策と同様、本施策についても消費者庁と消費者委員会との緊密な連携が特に望まれることから、担当省庁等に消費者委員会を追加していただきたい。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 消費者委員会としては、消費者庁の取組をしっかりと監視し、必要に応じて意見を述べてまいります。
22	重点施策 16	（⑥について）医療機関債を悪用した多数の消費者に対する不適切な勧誘から消費者を守るためには、法的拘束力を有しないガイドラインの改定のみでは目的を達しない。 同様の手口による消費者被害に対応できる法規制の整備が必要であるため、消費者保護の観点から、以下の保護対策に取組むことを計画に記載してください。 〇医療機関債に代表される消費者が事業者に金銭を貸し付ける行為などの取引も特定商取引法における訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の規制対象とするよう法改正を検討。 〇医療機関債発行法人に対する法的拘束力のある第三者による監視システムの構築。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
23	重点施策 16	詐欺的投資勧誘の被害者の多くは高齢者である。被害額も大きい。この対応は、特効薬はないが、あらゆる対策を総動員して対応するとともに、まだ利用も少ない既存の制度（成年後見制度など）のみならず、ポンジ・スキームの実効的な抑止や携帯電話や商業登記といった犯罪インフラ（犯罪ツール）の不正利用の規制等の新たな法制度の創設など抜本的な対策も必要である。そのための研究会・審議会を設置すべきであり、このことを基本計画に明記すべき。【同旨3件】	御意見も踏まえ、具体的な取組内容に携帯電話不正利用防止法等による「犯行ツール対策の強化」を明記いたしました。 また、その他に頂いた御意見についても、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
24	重点施策 16	詐欺的投資被害の予防には、見守りネットワークによる予防も重要である。区市町村が高齢者等の支援の仕組をより推進し、消費者行政及びその協力者がそれに参加して恒常的に被害を予防するために、消費者庁は、都道府県と連携して、見守り・予防のためのネットワーク作りを徹底して推進すべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、消費者行政担当部局や関係団体とも連携しながら推進できるよう検討を進めてまいります。
25	重点施策 16	金融商品取引法の定める適格機関投資家等特例業務について、詐欺的投資商法に悪用されている。金融庁に届出を行っていることが、被害者を信用させる手段として利用されている。特例業務の規律については、抜本的な見直しをする必要がある。金融庁と消費者庁が行動して、この点についての具体的な見直し作業に着手すべきである。	適格機関投資家等特例業務については、特例業務の要件を充足しないファンドを運営するような悪質な業者自体を排除すべく、届出記載事項の追加等の法令改正による規制強化を行い、併せて金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針の一部改正により、届出受理時のチェック項目の追加等の監督上の着眼点を整備し、平成 24 年4月から施行しております。これまで虚偽告知等を行う業者に対し警告書を発出し公表するなどの対応を行っているところですが、この改正に沿って、引き続き悪質業者への取組を徹底しつつ、特例業務制度の利用のされ方についても注視してまいります。
26	重点施策 18	消費者トラブルの状況を踏まえ、制度的な対応も含め、必要な措置を検討実施とありますが、電気通信サービスのクーリング・オフの導入を早急に検討するよう要望します。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会（以下「諸問題研」といいます。）「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成23年12月）を受け、業界団体では平成 24 年4月に広告の自主基準の改定や勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られているところです。 http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceinprove/20120416_press.html また、平成 25 年6月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われています。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
27	重点施策 18	生活していて最近ついて行けないこと、被害も気づかないうちにおこることがこの部門のことです。また、あわせて電話勧誘やチラシ配布などによる勧誘も、不十分な情報で、なにが売り物なのか、どういった利点があるのか、とても正確に情報提供をしていると思えないものがあふれています。販売に当たられる方も、本当に理解しているのか、質問してもあやふやな答えしかかえり	総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成 23 年 12 月）を受け、業界団体では平成 24 年 4 月に勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られていると

No	該当箇所	御意見	考え方等
		ません。まずは、何がいけないのか、販売者にも徹底した教育をしていただくことも前提だと思います。あわせて消費者にわかりやすく説明する義務、拒否している消費者へのしつこい勧誘がなされないことも生活している側の実感です。そのあたりへの対応が含まれていればいいのですが。	ころです。 上記自主基準においては、利用者への説明義務、書面交付、適合性を考慮した説明義務及び再勧誘の禁止等が定められており、各電気通信事業者はこれを踏まえて営業活動を行っているところです。 また、平成 25 年 6 月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われています。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
28	施策番号1	PIO-NET への入力段階では、相談者と向き合いながら聴き取りをする相談業務の流れを害さないようなスムーズな入力作業ができる入力システムとすることが重要である。 複雑なキーワードの付与の事務処理負担を軽減することも望ましいが、キーワード付与をなくした場合、問題事案の発見や法執行のための調査分析において手口の共通性や問題点の検索機能が低下することが危惧される。そこで、検索機能を確保するためのシステムの措置と入力研修の強化を併せて進めること要望します。また、相談員へのヒアリング、アンケート調査等をして、相談員が刷新の効果を享受できる取組となるよう要望します。【同旨1件】	PIO-NET については、相談員の入力負担軽減などを図るべく、平成24年7月にまとめられた「PIO-NET 刷新に関する検討会」中間報告に基づき、現在、刷新に向けた作業を進めており、御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、PIO-NET 刷新に当たっては、これまでも相談員の方々からのヒアリングや自治体へのアンケート等を実施して御意見・御要望をお聞きしているところですが、今後も引き続き相談員を始めとする関係者からの御意見等を踏まえつつ、刷新に向けた作業を進めていきます。
29	施策番号 1、2、7	製品事故や悪徳商法被害などを予防する場合の基本原則は、「原因を対策する」ことであり、結果で対策すると「被害者を強くする」などということになり、永久に終わらなくなるものである。「被害に会わないように行動を！」といくら言ってもムダである。「消費者の権利の尊重」、「自立の支援」は、まさに、ムダと言われる結果の対策であり解決にならない。既に8年も経過して何も改善されないのも当然である。また、データーベースとは、統計的管理手法であり、改善には貢献しないのは昔から言われていることである。一つ一つの事故や被害を徹底的に調査・分析し真の原因究明をして対策を立案し水平展開をしていくことが基本原則である。 そして製品事故やリコール情報は、消費者へ伝えるのでは無く、「販売会社やメーカーへ顧客管理を徹底するように指導し、メーカーへ伝え水平展開する」が原則である。メーカーがメーカーへ説明するという趣旨のもとに、リコールを招いたことは、そのメーカーの失敗であり、罰則は、「なぜ失敗したか？の社会への公開」とし、リコール届出書には、失敗の原因を正確に記載するよう義務付けする法整備をすべきである。	被害を予防する考え方及びリコール情報の周知手法等については、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
30	施策番号1	PIO-NET 端末の適格消費者団体への配備は未だにされていません。PIO-NET に集められた消費者被害の情報は、適格消費者団体が差止訴訟する際や特定適格消費者団体が集団的被	適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置については、地方公共団体を始めとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き

No	該当箇所	御意見	考え方等
		害救済を進める際に、対象となる事業者や被害の大きさ、状況等を知る上で、大いに役立つものと考えます。 消費者の被害回復を確実に進めるためにも、引き続き、PIO-NET 端末の適格消費者団体へ早期配置を要望します。【同旨3件】	検討し、具体化を進めてまいります。
31	施策番号1	PIO-NET の刷新においては、関係機関への配備に際しては、適格消費者団体への PIO-NET 配置について、自治体消費生活窓口での反対が多数であったことを踏まえれば慎重にするべきである。【同旨1件】	関係機関への配備については、関係者からの御意見を踏まえつつ、慎重に検討した上で行ってまいります。
32	施策番号2	消費者庁には国民に対する情報配信サービスの仕組みは、唯一「子ども安全メール」のみです。他省庁のようにメールによる情報提供システムの構築を要望します。 また、消費者行政に関する意見や要望をメールで受け付ける仕組みもありません。これも合わせて要望します。	現在、消費者庁においては「子ども安全メール」の他に、「リコール情報メールサービス」「消費者庁ツィッター」により情報配信サービスを行っております。 また、消費者庁への御意見・御要望につきましては、消費者庁ホームページより御意見・御感想をお送りいただけるシステムになっております。 今後、より御利用しやすいシステムとなるよう、努力してまいります。
33	施策番号 4、12	消費者事故等の未然防止及び拡大防止、更には発生した被害の救済に向け、誤使用又は重大ではない事故と判断された情報、ヒヤリハット情報あるいはインシデント情報についても収集する範囲の一層の拡大・強化を図るとともに、収集された消費者事故等に関する詳細情報につき、関係機関との共有のみならず、国民の共有財産として消費者に公表・公開する範囲を一層拡大すべきである。	現在、非重大事故につきましても情報を収集し、必要に応じてホームページ等を通じ、注意喚起を行っております。 また、医療機関と協力し、誤使用等の情報についても収集しております。 なお、御指摘の点につきましては、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
34	施策番号 5・6	消費者庁が収集する事故情報に関し、適切な公表基準を策定するなどして、広く消費者に十分かつタイムリーな情報提供がなされるよう、情報提供方法の向上を図るべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
35	施策番号 5・6	昨年度、消費者庁創設のきっかけともなった「消費者安全調査委員会」がようやく設置されました。しかし、現状では調査の進捗状況も公表されておらず、未だ調査報告もされていません。 しかし、消費者事故の再発防止の観点からも、直接消費者へ注意喚起を行うことを目的とした情報公開が必要です。調査対象となっている全ての事案とその調査の進捗等の情報開示を、調査の妨げやプライバシーの侵害とならない範囲で行なうべきです。そして、消費者事故再発防止のための注意喚起として、国民生活センターと連携してタイムリーに情報発信してください。【同旨1件】	消費者安全調査委員会に関する御意見については、今後の消費者安全調査委員会の運営に当たり、参考にさせていただきます。なお、消費者安全調査委員会は、消費者安全の確保のために役立つ情報や調査委員会の活動を紹介した「消費者安全調査委員会の動き」を定期的に公表することとしました。 また、注意喚起における国民生活センターとの連携については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
36	施策番号 5・6	消費者への情報提供をどのような方法で行うのか。PIO-NET に集められた情報を集約し、消費者被害の発生の状況を把握した上で、それらをどのような方法で情報を消費者に届けるのか	これまでも消費者庁が行う注意喚起については、消費者庁記者クラブへの情報提供を行い、新聞やテレビ等の広報媒体に向けた取組を行

No	該当箇所	御意見	考え方等
		明確にしてください。 　消費者センターや、市民センター、地域の自治会などでの講座の他に、地方自治体が発行する広報誌を利用するなど、地域のセンターなどに出向くことができない高齢者にも情報が届くような手段と配慮が必要です。 　新聞やテレビ、ラジオなどの広報媒体を上手く使うなどして、繰り返し消費者に注意喚起を行うことが必要です。	っており、引き続き効果的な情報提供に努めてまいります。
37	施策番号 7、8	リコール情報は、消費者庁だけでなく、民間（リコールプラス等）とも協力し、官民連携して発信すべき。 　国土交通省や経済産業省のみならず、消費者庁も加わり、製造メーカーに対して、技術面の指導に加え、消費者目線でのリコールの実施。消費者・ユーザーへの配慮のある対応を行なうこと、対象となった製品に対する安全面からの管理（消費者への告知、回収、補償等）といった点を指導する旨、記載すべきである。	重点施策１や施策番号７、８には、御指摘のリコール情報周知等についても含まれているところであり、各種リコール情報が消費者に行き届くようきめ細かな情報発信等を行うよう工夫するなど、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
38	施策番号7	①リコール情報等の通知は、メーカーだけでなく、顧客情報を最も把握している販売店等にも通知等義務の導入が必要です。 ②リコール情報は、全ての消費者が当該商品による危険の内容を認識し、未然防止のための行動が取れるような内容、表現及び伝達方法の改善を要望します。 ③製品事故の被害拡大防止の観点から、誤使用と判断された情報も、同じ誤使用による事故が起きないよう効果的な注意喚起できる体制が必要です。 ④更に製品事故の未然防止の観点から、ヒヤリハット情報についても収集の強化を図り、収集した情報を関係機関と共有して分析し、未然防止に繋がる情報提供できる体制が必要です。 【同旨１件】	重点施策１や施策番号７、８には、御指摘のリコール情報周知等についても含まれているところであり、各種リコール情報が消費者に行き届くようきめ細かな情報発信等を行うよう工夫するなど、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
39	施策番号8	消費者被害は個人や集団を問わない。 　こうした被害救済を考える時、なぜ国は“集団”を付けるのか？ 　私達個人被害者も、ちゃんと税金を払っている。 　高額な弁護士費用にしても預貯金を解約し、生活を切り詰め、家族の時間や生活を犠牲にしている。 　耐震偽装事件にしても、集団被害ということで血税が投入され、利息も免除？ 　高額な個人被害者はどうなる？ 　先ず、集団・個人に限らず、全ての被害者が報われる法律を考え、民事訴訟を完全な形にしてから、民事訴訟代金等を税金から捻出するか？を考えるべきではないのか？ 　　● 賠償金を払わない悪質な者は名前を公開。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		● 民事判決の時効撤廃。 ● 国税庁の協力。 ● 民事訴訟・民法・民事執行法の完全化。 それらが整って、詐欺被害が少なくなるし、訴訟代金等の捻出を考えるべきである。 裁判して勝訴しても賠償金を回収できない現実がありながら、民事訴訟の費用、それも被害が集団に限られては、民事訴訟が完全なものであると誤解を招くし、個人をターゲットとした詐欺や不法行為はなくならない。税金の無駄である。 また、尻が非常に重い。 法制度を整備するために「3年」と言われ、それ以上の時間を費やした。 経済的被害者には、見識者が思うほど、時間やお金に余裕はない。 この1秒、1秒を耐えて、必死に暮らしている。 また内閣は、成人被後見人の投票、電子投票を、5月の連休明けに法案化し、約2か月の通常国会内で制定して、夏の参議院選挙に間に合わせようとしている。 法改定に「時間が必要」というのは、やる気の問題ではないのだろうか？ 上記のような不平等法が制定されれば、今の被害者は死ぬまでに、普通の生活を取り戻すのは限りなくゼロに近いと感じる。	
40	施策番号 10	経済産業省による「キッズデザイン」やSTマークの推進だけでなく、消費者庁も連携して、事業者に対し、安全な製品を製造するため、子供の安全や事故予防についての理解促進を図る事業事業者向け講習会や研究会等を開催するといった施策を追加してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
41	施策番号 11	首から提げるだけでウイルスなどを除菌できるとした「ウイルスプロテクター」の消費者被害が今も起きています。 化学製品の危険有害性が消費者に正確に伝わっていない結果の消費者被害と思われます。GHS が国民にまだ浸透していなと思われます。GHS の利用促進及び普及啓発を施策に掲げていますが、消費者向けの啓発も早急に進めるべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
42	施策番号 13-2	消費者事故調は、身近な暮らしの中で起こる事故等・すき間事案等の再発・拡大防止の為にもあるはず、それならばエコキュート問題に関して「消費者事故調の調査対象として選定した事実・理由を公表すべきではないか」、「透明性を確保し全て公表することの方が、明らかに消費者の安全を確保するためになり、延いては原因関係者等の正当な利益を害さないのではないか」「情報公開をすることで関連企業等の積極的協力を促し、調査態勢を更に育て整えてゆくべき」。	消費者安全調査委員会が選定した事故の公表については、公表することにより調査等に支障が生じないかどうか等を検討したうえで行っております。頂いた御意見については、今後の消費者安全調査委員会の運営に当たり、参考にさせていただきます。
43	施策番号 13-2-3	「消費者安全調査委員会」は「消費者事故の発生・拡大の防止のため必要な施策・措置について勧告・意見具申を行う」とされていますが、勧告や意見具申の後に各省庁からの注意喚起の情	頂いた御意見については、今後の消費者安全調査委員会の運営に当たり、参考にさせていただきます。なお、消費者安全調査委員会は、

No	該当箇所	御意見	考え方等
		報発信を行うのでは、大いに迅速性が欠けると考えます。消費者事故の再発防止の観点から、消費者に対し、直接的な注意喚起を行うことを目的とした情報公開が必要です。調査対象となっている事案やその調査の進捗、また調査結果等の情報開示を、調査の妨げやプライバシーの侵害とならない範囲で、速やかに行なうべきである。	消費者安全の確保のために役立つ情報や調査委員会の活動を紹介した「消費者安全調査委員会の動き」を定期的に公表することとしました。
44	施策番号 13-2-3	消費者目線で事故原因の調査等を行う、消費者安全調査委員会が昨年 10 月に発足して7か月経過しますが、未だ報告書が出された案件はなく、最初の報告書がようやく6月にまとまる見通し。調査申し出に対して、迅速かつ適切に対応できるよう、情報点検チームを始め、人的・物的体制の強化が必要です。【同旨1件】	頂いた御意見については、消費者安全調査委員会の運営状況を踏まえて検討してまいります。
45	施策番号 15	昇降機や遊戯施設に係る事故調査の結果については、金沢のエレベーター事故の調査報告書が公表されましたが、他の事故の調査報告書は公表されていません。消費者庁に「消費者安全調査委員会」が設置され調査検討が始まっています。国土交通省と「消費者安全調査委員会」が充分に連携し、他の事故についても迅速に調査を進め、再発防止を図るためにも早急に結果を公表してください。また、最近でも、エレベーター、エスカレーター等の事故が後を絶たない状況があります。事故原因の調査結果のみならず、点検や整備等の技術基準も速やかに検討し事業者に報告・提示すべきです。【同旨1件】	(1)金沢のエレベーター事故以外の事故の調査報告書を下記 Web サイトに公表しております。 http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/jikochosabukai/jiko_chosa_jissi/accident.html (2)国土交通省にて調査を進めております事故につきましては、下記 Web サイトで公表しております「昇降機等事故の概要」にて「調査中」となっておりますが、速やかに調査を進め、結果を公表いたします。 http://www.mlit.go.jp/singikai/infra/jikochosabukai/accident/jikogaiyou/syoukouki101201-130201.pdf (3)国土交通省と「消費者安全調査委員会」との連携につきましては、昇降機及び遊戯施設事故の再発防止を図るといった観点では共通しており、金沢のエレベーター事故以外の事故についても、双方が必要な協力をし、速やかに調査を進め、結果を公表いたします。 (4)東京都港区でのエレベーター事故を受けて、平成 20 年3月 10 日国土交通省告示第 283 号(改正 平成 20 年3月 31 日国土交通省告示第 415 号、平成 21 年9月 28 日国土交通省告示第 1024 号 、平成 24 年 12 月 12 日国土交通省告示第 1419 号)「昇降機の定期検査報告における検査及び定期点検における点検の項目、事項、方法並びに結果の判定基準並びに検査結果表を定める件」を定めております。
46	施策番号 17・18	行政の消費者相談に製品事故に関する相談が寄せられた時、国民生活センターと製品評価技術基盤機構のどちらにテスト依頼すべきかの判断に迷います。各機関の役割分担を明確化して、消費者相談に寄せられた製品事故のテストが効果的に活用できるような体制整備を要望します。	国民生活センターの商品テストは、取扱説明書や規格・基準にとらわれない、生活実態に即したテストを実施することで、消費生活センターに寄せられた相談を解決するとともに、事故の未然防止・拡大防止のため広く情報を提供することを目的としております。

No	該当箇所	御意見	考え方等
			他方、製品評価技術基盤機構の事故調査は、法に基づく重大製品事故以外の製品事故（非重大製品事故）の通知を事業者、警察、消防、消費生活センター等から受け、事故に至る状況の調査、事業者からの意見聴取を行い、更に製品設計に係る技術情報の提示等を求め、その原因を究明・調査・公表することを目的としております。 なお、国民生活センターと製品評価技術基盤機構との間では、相互の協力関係を強化するため、平成 23 年5月に、国民生活センターが行う商品テスト事業に必要な分析に関する連携・協力について協定を締結したところであり、今後も引き続き製品事故等に係るテストの効率的・効果的な実施に努めてまいります。
47	施策番号 19	当方は隣家のエコキュートの室外機から出る騒音に苦しめられている者です。最近この高効率給湯機による低周波音問題が普及とともに各地で多発し、裁判に至るケースもいくつか見られます。昨年 12 月には消費者庁の事故調査委員会の調査対象にエコキュートが選ばれました。現在調査中と思われます。 被害者は低周波音による被害の証明に難儀し疲れています。その間にも健康は蝕まれていきます。いま、日本で隠れた被害者が何人いるかその実態に耳を傾けるべきです。「重大なあるいは回復不能な損害の脅威が考えられる場合、十分な科学的根拠がないことを理由に費用効果の高い環境悪化防止策を先延ばしにしてはならない」このいわゆる予防原則を改正に盛り込んでください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
48	施策番号 21、21-2	（特に施策番号 21-2 について）食品中の放射性物質に関する消費者の正確な理解の増進と風評被害払拭を図るためのリスクコミュニケーションに関しては、企画者側に消費者・消費者団体が参加できるような措置を講じてください。	消費者団体等の要望に基づき、消費者庁及び関係省庁との共催によるリスクコミュニケーションの開催を図ってまいります。
49	施策番号 21	リスクコミュニケーションを推進するに当たっては、リスク度合いが大きい「食中毒予防」や、正確な情報提供が必要な「BSE 対策」、TPP 交渉との関連で消費者に不安が生じている問題など丁寧な意見交換が必要な事がらは、国が積極的に地方自治体を支援し、各主体の連携で行ってください。	関係省庁及び地方公共団体等と連携したリスクコミュニケーションの開催を図ってまいります。
50	施策番号 21-2	風評被害をなくすために、自治体や生産者による除染の取組みや、自治体、生産者を含めた事業者等の検査の仕組みが目に見える形で積極的に消費者に情報提供されるよう策を講じてください。	リスクコミュニケーションにおける情報伝達の内容として、御指摘の事項を参考にさせていただきます。
51	施策番号 22	日本は食品添加物について独自のポジティブリストを有しており、安全性以外の理由も含め、日本で使えるけれども海外で使えない食品添加物、海外で広く使われているけれども日本で使	我が国においては、食品添加物の指定及び規格基準の策定に当たり、食品の安全性を確保しつつ、コーデックスの基準や規格の採択な

No	該当箇所	御意見	考え方等
		えない食品添加物が多く存在します。また、食品添加物の品目は一致していても、規格や基準が異なる場合もあります。このような問題は食品や食品添加物の輸出入において障壁となっており、ひいては消費者利益を妨げているものと考えます。 　つきましては、食品添加物の品目、規格、基準等について、CODEX の規定（GSFA（General Standard for Food Additives））に沿った形での国際整合の推進を御検討してください。	ど、国際的な整合性を図るよう取り組んでおり、引き続き国際整合化に向けて積極的に取り組んでまいります。 　しかしながら、食品添加物の規制に関しては、各国の法律や食文化などにより、添加物の定義、対象食品の範囲、使用可能な量などが異なっていることから、規制や基準を完全に一致させることは困難であることに、御理解をいただきたいと思います。
52	施策番号 22	食品の安全に関するリスク管理は消費者との意見交換などで出されて意見等も反映するとされていますが、どうして反映されないのか分からないと行政への不信につながります。逆に消費者からの意見等がリスク管理施策にどのように反映されているのか分かると、その施策について関心が高まると思われますので、出来る範囲での情報提供を要望します。	リスク管理については、消費者、食品事業者、専門家等からなる審議会や検討会等において検討され、これらの多くは、原則公開で行っており、手続の透明性を確保するため、議事概要を作成し配布資料とともにホームページに公表しています。 　厚生労働省では、食品の安全性確保のために、事業者等において適切な衛生管理が行われるよう、規制を定め、監視指導を行っています。新たな規制の設置や改正、廃止する場合には、パブリックコメントを実施し、寄せられた国民の皆様からの意見を踏まえて、より分かりやすい広報等を行っています。 　農林水産省では、リスク管理の初期作業として優先的にリスク管理を行うべき有害化学物質や有害微生物を選定するに当たって、消費者、食品事業者等からなるリスク管理検討会の場で、科学的な知見を含めて意見を求め、更に関係者の関心度も考慮しています。また、生産・製造過程における安全性向上のためのガイドライン／ハンドブックなどを策定・普及する際にも、リスク管理検討会等において関係者間の意見交換を行い、意見を反映しています。 　今後とも、セミナーやホームページ等を通じて、食品の安全性に関するリスク管理に関連する情報提供を積極的に進めてまいります。
53	施策番号 23	リスク評価機関の機能強化や、リスク管理機関の一元化の検討に関しては海外の事例も調査しながら、食品安全庁が設置された場合のリスク分析との整合性を検討してください。その際、関係省庁だけでなく、事業者、消費者、学識者など各ステークホルダーで、まず現在の食品安全行政の検証から行なわれることを要望します。	消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営む上では、食の安全・安心が確保されていることが重要であり、食品安全行政が果たすべき役割は大きいものと認識しています。 　行政機関の在り方については、様々な議論があることは承知していますが、食品安全行政の推進に当たっては、まずは関係省庁が連携してそれぞれの役割を果たしていくことが重要との認識のもと、関係府省庁が連携し、食品安全行政を推進していくことといたしました。

No	該当箇所	御意見	考え方等
54	施策番号 23	リスク評価機関の機能強化や、リスク管理機関を一元化した「食品安全庁」の検討に関しては、国の TPP 交渉が進む中、輸入食品の増加も予想され、消費者の安全・安心を確保するため食品安全庁の新設を要望します。【同旨1件】	消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営む上では、食の安全・安心が確保されていることが重要であり、食品安全行政が果たすべき役割は大きいものと認識しています。 行政機関の在り方については、様々な議論があることは承知していますが、食品安全行政の推進に当たっては、まずは関係省庁が連携してそれぞれの役割を果たしていくことが重要との認識のもと、関係府省庁が連携し、食品安全行政を推進していくことといたしました。
55	施策番号 26	加工食品の需要が大きくなる中、食品関連事業者の衛生管理対策は消費者にとっても重要です。食品関連事業者の HACCP 手法の導入へのインセンティブに資するよう消費者の衛生管理に対する理解を広げる取組みを検討してください。	HACCP の社会的な認知度を向上させ、食品製造事業者の HACCP 導入へのインセンティブを高めるため、平成25年度予算において、消費者を対象とした HACCP セミナーの開催や HACCP 導入済み工場による製品であることを示す資料の消費者への配布など、HACCP に関する消費者の理解促進に取り組むこととしています。
56	施策番号 27	食品衛生法、JAS 法、健康増進法の食品表示に関する規定を統合した食品表示法案の執行で、始めて回収等命令(第6条第8項)が導入されるので、今後のリコール社告については、全ての消費者が理解できるよう統一基準(規格)が必要です。	御指摘の内容について、今後の検討の参考にさせていただきます。
57	施策番号 28	新たな JAS 規格の導入は、産業振興目的であるので、「消費者基本計画」として取り上げるべきではない。	新たな JAS 規格の導入は、産業振興のみを目的としたものではなく、食の安全・安心等に対する消費者ニーズを踏まえ、消費者の合理的な商品選択にも資するためのものですので、消費者基本計画に取り上げることは適当と考えます。
58	施策番号 30、105	食品の安全や食生活と健康については、消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省で連携して企画された「食べ物と放射性物質のはなし」のように各関係省庁が連携して取り組むことが重要である。バランスの取れた食生活が放射性物質にも有効であること、特定の食品に頼って健康への効果を期待すべきではないこと、食品に医薬品のような効果を求めていくつかの成分を大量に摂取すべきではないことなど、大量の広告などで多くの消費者に誤解が生じていますので改めて情報提供してください。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、関係省庁とも連携して情報提供できるよう検討を進めてまいります。
59	施策番号 35	当方は隣家のエコキュートの室外機から出る騒音に苦しめられている者です。最近この高効率給湯機による低周波音問題が普及とともに各地で多発し、裁判に至るケースもいくつか見られます。昨年 12 月には消費者庁の事故調査委員会の調査対象にエコキュートが選ばれました。現在調査中と思われます。 更にエネファームやエコウィルでも同様の被害がありますが、あまり知られてないまま助成金まで出て東日本大震災に伴うエネルギー不安からの普及とともに被害者も爆発的に増えていま	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		す。 被害はおもに健康被害、不眠、不快感、耳鳴り、心臓といった内臓器官の共振のほか、家それ自体が振動し家の半分が使えません。これは長期間にわたる目に見えない暴行、人格権侵害、財産権の侵害にあたります。 当事案はまさに各行政機関の所管する既存の法律にはその防止措置がない「すき間事案」に該当します。被害者は行政・司法関係各所をたらい回しにされて強い不信感を抱いて暮らしています。「重大事故」は人がすぐさま死に至ったり、傷害事件にあたるものだけではなく、このような長期間にわたる健康被害、不快感も含むものも対象にすると明記してください。 しかも自分の所有物ならばその所有を放棄すれば被害は止むものと思いますが、エコキュートは隣家所有物なのでその被害を止める手立てがありません。被害の元がわかってもどうしようもなくその後も被害に晒され続けることになります。当該製品が直接の消費者である所有者・購入者ではなく隣の家に被害を及ぼしている場合、「被害を未然に防ぐためにその即時撤去を命じることができる」としてください。	
60	施策番号 39	医療行為を行っているエステティック関係業者に対して、法令遵守の指導・取締りを厳正に執行すべきです。 美容医療機関と連携することで、特商法の訪問販売の規制を免れようとするエステティックサロン関係業者があるので、厳正な指導を要望します。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について（依頼）」（平成 24 年3月 23 日付け医政総発 0323 第 11 号・医政医発 0323 第2号厚生労働省医政局総務課長・医事課長連名通知）や、平成 23 年度及び平成 24 年度に厚生労働省が開催した全国医政関係主管課長会議の場において、医師法違反を行っているエステティックサロン等に対する行政指導、警察への情報提供等を行うよう、各都道府県等に周知・依頼を行っています。
61	施策番号 39-2	美容医療に関する消費者トラブルは、施術の内容だけでなく、高額な施術の契約、また中途解約に関するトラブルも多く発生しています。医療行為は準委任契約であるため、中途解約は可能だと思われますが、中途解約を制限する不当条項のある医療機関もあります。医療契約も消費者契約法の対象なので、解約に関して消費者が一方的に不利益を被らないよう、法整備が必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、消費者契約法においては、消費者契約の解除に伴う損害賠償等を定める条項であって、契約の解除に伴い、当該事業者に生ずべき平均的な損害を超える損害賠償等を求めるものは無効とされています（同法第９条第１号）。また、消費者契約における消費者の解約権を制限する条項で消費者の利益を一方的に害するものは無効とする旨の規定を設けております（同法第 10 条）。
62	施策番号	まつ毛エクステンションによる安全性の確保の問題は、	まつ毛エクステンションについては、様々な御意見がありますが、生

No	該当箇所	御意見	考え方等
	39-3	第一に「美容師免許を有していても安全に施術を行なうのに必要な技術と知識を有しているとは限らないこと」 第二に「安全に施術を行なう技術と知識を有していても、現行法上施術を行なうのに必要な美容師免許を有しているとは限らないこと」 この2点に起因するものと考えられる。 本問題の解決策として、厚生労働省は新たな資格制度の検討よりも優先的に「美容師に必要な教育プログラムや消費者への情報提供の在り方等を検討する」ということですが、仮に安全性を確保するのに足る教育プログラムを完成させ、同教育課程を終えたとしても、まつ毛エクステンションを安全に施術を行うのに必要な技術と知識を有することを判定する「試験制度」は必要です。この試験制度を実施したとしても、同試験に合格した者が美容師試験に不合格であれば現行法上まつ毛エクステンションを職業とする就職ができないことや、また、美容師試験に合格した者に同試験の受験資格を与える場合には、その美容師実技試験(頭髪のカット・セット)の必要性についてなど、現行の美容師法では問題が残る。 このような観点から、まつ毛エクステンションの安全性の確保のため、「美容師に必要な教育プログラム」より優先的に、まつ毛エクステンションをその他の「美容」とは切り離した、まつ毛エクステンションに関する独自の免許・試験制度(睫毛美容師免許等)の創設について検討を要望します。 これにより、まつ毛エクステンションに必要のない頭髪に関する技術(カット・セット)の習得に必要な時間を、まつ毛エクステンションに必要な技術の習得に集中させることにより、より安全面でみた技術力の向上も期待できる。 教育プログラムと併せて、「消費者への情報提供の在り方も検討する」ということですが、まつ毛エクステンションは一定の基準を満たした睫毛美容師免許を有する者しか施術することができない、と定めることで、消費者が安全な技術を選ぶ上で最も分かりやすい情報提供となるのではないでしょうか。	活衛生関係営業等衛生問題検討会において、その安心・安全を確保するため、まつ毛エクステンションの施術の関係者などから多くのヒアリングを行いながら検討を進めてきたところであり、昨年8月に「まつ毛エクステンションの施術に係る論点の整理」が取りまとめられました。この方向に沿って、教育プログラム等について検討を進めてきたところであり、こうした取組を進めていきたいと考えています。
63	施策番号 41	「高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行」を行うとする点について、 (1)実施については、CO2 排出権に関する行政処分事例が存するものの、被害件数が多数に上ることからすれば、まだ法執行が不十分です。 (2)執行のみならず、高齢者などを狙った悪質商法対策という観点では、そもそも、特商法の適用対象を拡大させる改正も必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
64	施策番号 41	特定商取引法の指定権利制度を直ちに撤廃すべきである。また、買取依頼その他の方法で購	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせてい

No	該当箇所	御意見	考え方等
		入を促す電話をかけるものを特定商取引法の電話勧誘販売として対応できるようにすべきである（擬制条項を導入すべきである）。 　訪問販売については、販売勧誘を受ける意思があるか否かを確認することを義務付けるべき。電話勧誘販売については、米・加・豪・印などが導入しているドント・コール・リストの導入を検討すべきである。	ただきます。
65	施策番号41-3	預託商法による被害を予防するために、特定商品等の預託等取引契約に関する法律施行規則の改正に留まることなく、以下のような法改正及び法制度の整備をすべきである。 (1)和牛預託商法などの預託商法被害を効果的に防止するため、特定商品等の預託等取引契約に関する法律を、次のように改正すべきである。 　①適用対象について、政令指定商品制を廃止するとともに、次のような要件による「預託利益誘引販売取引」とする。 　　ア　商品・役務・権利等を預託することにより財産上の利益を収受し得ることをもって誘引し、 　　イ　当該預託に係る商品・権利の購入代金、役務の対価等の負担を伴う、 　　ウ　当該商品・権利の販売又は役務の提供の取引。 　②規制内容について、次の規定を追加する。 　　ア　広告について、法定記載事項の表示義務及び誇大広告の禁止。 　　イ　不招請勧誘の禁止。 　　ウ　毎年度の業務・財務状況報告書を契約者に交付する義務。会計監査人監査による監査の義務付け及び預託取引の特性を踏まえた公正妥当と認められる企業会計基準の利用義務。 　　エ　預託商品の存在及び権利関係並びに事業者の業務・財産状況による元本欠損のおそれに関する説明義務の導入。不実の告知・不告知による契約につき契約取消権を付与。将来の利益提供条件が不確定な契約における断定的判断の提供の禁止。 　　オ　預託商品等の分離保管義務の導入。 　　カ　預託商品等の存在及び預託利益収受の広告・説明・契約条件につき、合理的根拠資料の提出要求権限を導入。 　　キ　都道府県に行政規制権限を委任。 　③主務庁による破産申立権限を導入する。 (2)「預託利益誘引販売取引」に該当する取引のうち、契約者ごとの預託商品の権利の特定がない場合は金融商品取引法の「集団投資スキーム」の定義にも該当し、その適用を妨げないことを	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		規定すべきである。併せて、一定の政令指定商品に関する「預託利益誘引販売取引」を行う特定事業者については、事業者に対する許認可・登録制を含む継続的な監督制度を伴う法制度を併存的に整備すべきである。 【同旨1件】	
66	施策番号 42	法務省での「民法（債権関係）改正」の議論が進み中間試案が取りまとめられましたが、専門的な内容や表現で、消費者にはとても難解です。試案にそった改正が行なわれると消費者の暮らしがどのように変化するのか、消費者庁と法務省は、共に国民に対して分かりやすく解説し、具体的に説明する義務があると考えます。このままでは、専門的知識を持たない消費者、国民は充分に内容を理解できず、試案について、要望や意見の検討、是非についての判断ができません。改正試案の周知と内容の丁寧な説明を広報を要望する。 また、民法改正が着実に進む中で、消費者契約法改正の検討が取り残されないよう、消費者庁は至急検討を開始し、消費者委員会での研究会と連携して改正案を取りまとめる必要がある。改正案検討の内容とスケジュールが判る行程表を示していただきたい。【同旨1件】	民法（債権関係）改正の検討について、法務省では、中間試案の各項目について説明を付した「中間試案（概要付き）」及び「中間試案の補足説明」をウェブサイトにおいて公表しているほか、消費者団体からの依頼に応じ、講演会に担当官を派遣して中間試案の内容を解説するなど、周知に努めてまいりましたが、御指摘の点も踏まえ、今後も周知・広報に取り組みます。 消費者契約法（実体法部分）の見直しの検討については、法務省における民法（債権関係）と密接に関わるものであり、現在行われている改正の議論と連携した検討が重要であるため、法務省における民法（債権関係）改正の議論の動きを十分に踏まえつつ、また、消費者委員会における「消費者契約法に関する調査作業チーム」での議論結果を参考にするなど、頂いた御指摘にも留意しながら、適切に対応してまいります。
67	施策番号 42	「民法（債権関係）改正」の議論は、内容が多岐に亘り、まだまだ時間がかかりそうです。民法改正を待つのではなく、消費者契約法の不招請勧誘の禁止、適合性原則の導入など、消費者契約法の改正議論を消費者庁が主体的かつ早急に取り組むべきである。【同旨3件】	消費者契約法（実体法部分）の見直しの検討については、法務省における民法（債権関係）と密接に関わるものであり、現在行われている改正の議論と連携した検討が重要であるため、法務省における民法（債権関係）改正の議論の動きを十分に踏まえつつ、頂いた御指摘にも留意しながら、適切に対応してまいります。
68	施策番号 42	適格消費者団体の差止請求権が食品表示法案に位置付けられていますが、差止訴訟の対象拡大の検討だけでなく、実効性のあるものとするために適格消費者団体への支援措置を整備すべきである。【同旨1件】 （主な措置の例） ①食品関連事業者が表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料を提出しないときは、原則として「著しく事実に相違する表示」があったものと同様の取り扱いがなされるようにする。 ②保健所や FAMIC 等、食品に関する検査機能を有する公的機関に対して、検査等の協力を要請できるようにする。 ③制度を活用するために食品購入等の必要な費用について財政的支援を受けられるようにす	御指摘の内容については、消費者団体訴訟制度や適格消費者団体の周知・普及などの支援策を実施してきたところですが、頂いた御指摘を踏まえ、必要な支援について、今後も引き続き検討を行ってまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		る。	
69	施策番号 42	「民法(債権関係)改正の議論と連携して検討」するとされているが、研究会も審議会も開いていない。施行からすでに 12 年も経過している。また、民法改正の議論は、既に中間試案が取りまとめられ、パブリックコメント手続に付されている。消費者庁において、研究会を直ちに立ち上げて検討することを明記すべきである。	消費者契約法(実体法部分)の見直しの検討については、法務省における民法(債権関係)と密接に関わるものであり、現在行われている改正の議論と連携した検討が重要であるため、法務省における民法(債権関係)改正の議論の動きを十分に踏まえつつ、頂いた御指摘にも留意しながら、適切に対応してまいります。
70	施策番号 43	関係省庁における執行状況の公表に関しては、消費者庁ホームページに掲載されているが、司令塔として消費者庁は、各省庁への取組に対する働きかけの強化が必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
71	施策番号 43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、金融商品や電気通信サービス分野など、消費者救済が不十分な分野があります。特定商取引法の適用除外の見直しを速やかに実施すべきです。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
72	施策番号 44-2	すでに法改正がなされたが、これにより具体的な被害がなくなるのか、貴金属以外についても、適用除外とされたものや、クーリング・オフ後の対象物品の現実的回復がなされているかなどにつき、引き続き検証が必要です。	重点施策 15「特定商取引法」には、御指摘の特定商取引法の施行状況に関する検討も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
73	施策番号 44-2	訪問購入規制について、改正特定商取引法の施行(平成 25 年2月)をもって「実施済み」となっていますが、広く一般消費者への普及・啓発はこれからが本番です。「実施済み」ではなく「一部実施済み」とした上で、訪問購入規制の消費者への普及・啓発を具体的施策に追加してください。 また、担当省庁等に消費者委員会を追加してください。	本施策は、貴金属等の訪問買取りに対する法的措置の実施を内容としていたため、改正特定商取引法の施行をもって「実施済み」とさせていただきました。御指摘の点については、これまでも説明会の開催や、パンフレットの作成等により普及啓発を行っているところですが、今後の実施に際して参考にさせていただきます。 消費者委員会としては、消費者庁の取組をしっかりと監視し、必要に応じて意見を述べてまいります。
74	施策番号 45	改正割賦販売法の改正で、個別クレジットによる消費者トラブルは減少しましたが、行政の消費者相談に寄せられる相談の中には、加盟店の不適正与信防止義務が機能していないと思われるケースもあり、継続的、具体的な検証が必要です。 更に、決済代行会社については、任意の登録制が導入されましたが、トラブルの解決には機能しておらず、割賦販売法の改正で早急な法的規制を要望します。	御指摘の個別クレジット事業者に対する、加盟店の勧誘行為等に関する調査義務については、平成 24 年 10 月に定めた割賦販売法(後払分野)に基づく監督の基本方針において、立入検査の項目として明記いたしました。引き続き適切な法執行により対応してまいります。 また、決済代行会社に関する御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
75	施策番号 45、153-2・171	決済代行業者への対応については、任意の登録制度を設けられたが、これは問題のある決済代行業者(特に越境型)への対応としてはほとんど意味がない。越境型の決済代行業者に規制を及ばせるべく、割賦販売法を改正すべきであり、基本計画にその点を明記すべきである。	御指摘の「越境型の決済代行業者」に対する規制につきましては、国内法の域外適用の是非や実効性の確保など、様々な課題があると考えられます。 このため、決済代行業者が関連する消費者トラブルについては、御

No	該当箇所	御意見	考え方等
			意見も踏まえ、どのような施策が有効であるか幅広く検討してまいります。
76	施策番号 48	平成 22 年4月以降、55 社に対し、51 件の業務改善命令、29 件の業務停止命令、23 件の登録取消し、5件の資産の国内保有命令を発出しており、一定の処分を行ってはいるものの、これらは氷山の一角に過ぎず、多くの処分は、被害が拡大した後に行われたものであることからすると、更に情報収集に努め、被害が拡大する前に適切に処分することが強く求められる。 また、破産手続開始申立てについては、平成 20 年に金融機関等の更生手続の特例等に関する法律第 490 条第1項及び第 495 条第1項に基づき、日本ファースト証券株式会社に対して行われたが、破産手続開始の原因となる事実がある場合、金融商品取引業者全般に対し、当局による破産手続開始の申立てを可能にする権限が平成 22 年5月の法改正により認められたものの、改正法によっては、いまのところ破産手続開始申立てが行われていない。 破産手続開始申立ては、悪質ファンド等の資産流出を防ぐのに一定の効果があるものであり、上記の情報収集の充実と合わせれば、投資家保護により資することが予測されることから、積極的に運用を行うべきである。	御指摘の点も参考にさせていただき、今後も引き続き施策を実施いたします。
77	施策番号 48	集団投資スキームの登録事業者であった米 MRI 社の詐欺事件に代表されるように、集団投資スキーム自体が、消費者紛争の火種を内在させるものである以上、当局は登録事業者に対し不断の監視の仕組みを構築し、問題があるときはできる限り早期に対応を取る必要がある。よって、「問題が認められた場合」を「少しでも問題が認められた場合」などに改めるなど積極的な姿勢を打ち出すべきである。	御指摘の点も参考にさせていただき、今後も引き続き施策を実施いたします。
78	施策番号 53	家賃債務保証会社への法令遵守等の徹底に加えて、賃貸住宅の賃借人の居住の安定の確保を図るため、今年度中に、家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずるための法案を国会に提出すべきである。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
79	施策番号 55	最近太陽光エネルギーの買い取り制度やエコ給湯器・蓄電池に対する助成金のためにスマートグリッドなどをうたったいわゆるエコタウンを企業が売りに出しています。しかし、そこはいざ住み始めてみると実情は付近の無数のエコ給湯器群がいっせいに低周波音を発している騒音街になります。 その町の住人、とくにお年寄りは低周波音や電磁波に悩まされ、不眠・不定愁訴を生じ結局家に住めなくなります。近隣トラブルを起こしたくないと泣き寝入りして引っ越し、その家は築浅で中古物件に出されることになります。エコハウスは住むと健康を害するにもかかわらず、そのような被害はないとされているため業者の責任を問うこともできず、財産損害が出ます。このようなエコ給湯器による低周波音問題はもはや工場隣接地や市街化調整区域のみならず第一種住居専用	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		地域でも普通に誰にでも起こることです。安心して家を買うことができるようにエコ給湯器による低周波音を規制し、当該被害を消費者教育に取り入れてください。	
80	施策番号 55、56	リフォームを含む全ての建設業を要許可制等にし、営業保証金ないし強制保険の制度の導入、不招請勧誘の禁止を検討すべきである。【同旨1件】	建設業の許可については、許可によって得られる効果と生じる負担に加え、規制の実効性等も総合的に勘案し、500 万円未満の軽微な建設工事については不要としているところですが、住宅リフォームに関するトラブルへの対応については、御意見も参考にさせていただきながら、問題の特性に応じて様々な観点から検討を行います。
81	施策番号 56	住宅リフォーム工事は、特商法の適用がある契約以外は、契約書面の交付義務がなく、工事内容がトラブルになるケースが多くあります。契約締結前の見積書の作成、交付、契約締結時の契約書の作成、交付、更に契約変更時の変更内容を記載した書面交付の義務付けが必要です。 また、改定案では「また、リフォーム工事の請負契約を締結するに際して、書面による契約の徹底、工事の内容や規模に応じ、工事の種別ごとにその経費の内訳を明らかにした見積りの実施及び見積書の交付を促進するための方策を検討します。」となっておりますが、本件は早急の対策が必要と考えますので、他の施策と同様にスピード感を持って年度内に必要な措置を講じることを要望します。【同旨2件】	御意見も踏まえて、書面による契約の徹底、工事の内容や規模に応じ、工事の種別ごとにその経費の内訳を明らかにした見積りの実施及び見積書の交付を促進するための方策を検討します。 なお、建設業法第 19 条では、住宅リフォーム工事を含む全ての建設工事について、契約締結時に一定の事項を記載した契約書を契約の当事者相互に交付することを義務付けるとともに、契約内容の変更に際しても変更内容を記載した書面を相互に交付することを義務付けています。また、同法第 20 条第 2 項では、建設工事の注文者から請求があったときには建設業者に見積書の提示を義務付けています。
82	施策番号 58-2	有料老人ホームの入居一時金の取扱については、老人福祉法改正後も、説明義務を果たせば初期償却をホームが受領できるとの見解があり、トラブルがなくなっていない。一部の適格消費者団体は、有料老人ホームに対して、消費者契約法に基づき差止請求を実施している。これらの実態に鑑み、入居一時金の在り方について、真摯に検討すべき。【同旨1件】	前払金については、平成 24 年4月から施行されている改正老人福祉法により、返還時のルールを法定化したところです。 また、返還時のルールについては、平成 24 年 10 月に発行したパンフレット等を通じて、広く消費者のみなさまに情報をお届けするよう努めているところです。 こうした施策の実施を通じて、短期間での契約解除の場合の返還に関するトラブルの防止を図っているところですが、御指摘いただいた内容についても、今後の施策の検討の中で参考とさせていただきます。
83	施策番号 59	(1)安全を疎かにしてコストを削減し、安値のツアーを設定する事業者についての指導を徹底すべきである。 (2)消費者に情報を確実に伝えようとする意識が低い。実施済みとされる施策（ホームページによる情報提供）についてみても、観光庁ホームページにおいて、消費者啓発記事やネガティブリストにたどり着きにくい（なお、国土交通省のホームページはトップページに行政処分歴検索サイトのバナーがあり、わかりやすい。）。 (3)国土交通省のネガティブリストの旅行業者ページに、観光庁ネガティブリストへのリンクを貼る	(1)については、旅行の安全に関する施策を引き続き進めてまいります。 (2)については、御意見を踏まえ、観光庁のホームページ内の第一種旅行業者のネガティブ情報へのリンクの視認性を高めるよう修正いたします。 なお、国土交通省のホームページ内の第一種旅行業者に関するネガティブ情報を掲載したページ及び観光庁のホームページ内の第一種旅行業者に関するネガティブ情報を掲載したページは、現在相互にリンク

No	該当箇所	御意見	考え方等
		べきである。なお、観光庁発足前の行政処分は国土交通省のネガティブリストに載っており、それ以降のものは観光庁ネガティブリストに掲載されているため、双方にアクセスしなければならない。消費者が情報に容易にアクセスできるようにするためには、旅行業者のホームページにもネガティブリストへリンクさせるべきである。	が可能となっております。 また、観光庁のホームページと旅行業者のホームページのリンクについては、参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。
84	施策番号 60	この種の事業者は無登録、無届で一定期間募集を行い、ある程度資金を集めた段階で連絡が取れなくなると言った手法が常套手段です。ここ数年、このような業者が、複数の業者を装って、勧誘されている商品が特別で希少価値のあるようなものと錯覚させる劇場型の勧誘方法をとり、高齢者を中心に被害が多発しています。金融庁では悪質業者の実名を公開していますが、一般国民に周知されるまでには至っていません。早急な被害救済と、マスコミや福祉関係も活用した、より実効的な情報提供・注意喚起により被害の未然防止・拡大防止がされることを要望します。【同旨2件】	御案内のとおり、金融庁においては、無登録で金融商品取引業を行っていた業者の社名等を公表しているほか、消費者庁においても、消費者安全法に基づき社名公表を伴う消費者への注意喚起を行い、ホームページを活用した情報発信や関係機関への情報提供、地方公共団体等の協力を得た普及啓発活動を展開しているところです。 御指摘のとおり、被害の発生・拡大を防止するためには、事業者への対応とともに、消費者への情報提供・注意喚起も重要と考えており、今後とも、より多くの消費者に情報を届けられるように努めてまいります。
85	施策番号 60-2	CO2 排出権取引への投資に係る諸問題について、相談の実態や類似の取引に対する規制の状況を踏まえ、効果的かつ早急な対策を要望します。 CO2 排出権取引はすき間事案であり、一般消費者にはその仕組みを理解することが難しい、ハイリスクな取引です。また、商品先物法の指定商品でもなく、金融商品取引法の金融商品・金融指標にも含まれないため、取扱業者には届出義務も登録義務もなく、実際に業者が注文通りの取引を行っているのか、取引実態があるのかも消費者が知ることは困難であるのが実態です。被害が拡大しないように早急に被害実態を調査し、CO2 排出権取引を金融商品取引法の規制対象として規制する等、効果的な対策を図ることが必要です。【同旨3件】	CO2 排出権取引への投資に係る諸問題に関しては、消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省の4省庁で連携して、消費者に向けた注意喚起に努めているほか、特定商取引法の規制対象となる場合には、取引業者を行政処分する等、厳格な法執行を行っています。 引き続き、消費者に対する意識啓発を継続するとともに、CO2 排出権に関係する制度や消費者からの相談の実態を踏まえ、効果的な対策を検討してまいります。
86	施策番号 60-3	多数消費者財産被害事態については、多数消費者の財産被害実態を生じさせている類型は、マルチ商法、サクラサイト詐欺、強引な送りつけ商法、美容医療におけるトッピング治療など必ずしも政令指定対象に該当しない事案も存在する。このため、政令指定対象とすべき財産被害実態の有無につき、定期的に消費者団体その他有識者に対するヒアリングや PIO-NET 情報の分析などを実施して情報収集し、必要に応じて迅速に政令による追加指定を行うべきである。	消費者安全法2条8項1号に規定している多数消費者財産被害事態の要件は、消費者安全法の一部を改正する法律(改正法)の成立時点で寄せられていた苦情・相談を精査した上で定めたものです。改正法は平成 25 年4月1日に施行されたところですが、頂いた御意見を踏まえつつ、情報収集や消費者安全法の厳正な執行に努めながら、追加指定の必要性について検討してまいります。
87	施策番号 61	行政の消費者相談に、マルチ取引に関するトラブルの相談は恒常的に寄せられます。従って、効果的な対応策は「実施済み」となっていますが、注意喚起する程度では効果的な対応策として機能していません。 また、現在学生や若者を対象に、投資ソフトなどで利益が得られると勧誘し、物品の契約後特定利益(リクルート料等)の説明をする、正に連鎖販売取引の規制逃れのトラブルが急増してい	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		ます。資力の乏しい若者には、消費者金融で借金をさせて契約をさせるので、適合性に反する契約だと言えます。連鎖販売取引の定義規定の改正や、禁止規定の改正で、借金による契約の締結を禁止するなど、法改正も含めた、対応策を検討すべきです。【同旨1件】	
88	施策番号 62	平成 22 年4月以降、5社(その役員を含む。)に対する裁判所への差止命令申立てが行われ、全件について、禁止及び停止命令が発令されている。 金融商品取引法第 192 条第1項の申立て、及び同法第 187 条に基づく調査については、一定の活用がなされていると考えられるが、被害実態からすれば、極めて少ないことは明らかであり、消費者庁、警察庁などの同種情報を有する関係諸機関と更に連携を緊密にし、情報を早期に収集して、対象を積極的に調査し、差止命令の申立てを行うべきである。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
89	施策番号 64	犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律(振り込め詐欺救済法)に定める口座凍結は一定の効果が生じている。更に被害者の被害回復に資するようにするため、例えば、口座の残金等、代理人弁護士から口座情報について問い合わせがあれば、回答する運用にするなど、代理人弁護士等が制度を利用しやすくなるよう金融機関等に行政指導等を行うべきである。	代理人弁護士等からの残高等の口座情報について回答するよう、金融機関を指導することは、個人情報保護法令に抵触するおそれがあることから慎重に検討する必要があると考えます。
90	施策番号 67-2	具体的施策③に「据え置きが続いている公共料金等を含め妥当性を継続的に検証する具体的方法の検討と実施」とありますが、実施時期は「継続的に実施」としか書かれていません。実施予定年度を明記し、なるべく早く検証を行ってください。	御指摘の点については、現在、消費者委員会公共料金等専門調査会において消費者基本計画の進捗状況を踏まえ、取り組むべき課題と今後検討すべき論点に関する取りまとめに向けた検討を行っているところです。
91	施策番号 67-2	消費者庁は、所管省庁における公共料金に係る情報公開の実施状況をフォローアップした後に、消費者庁・消費者委員会でその内容を精査・検討し、単に「消費者参画の実質的な確保」ではなく、料金決定過程で審議会等に消費者が参加し意見を反映できる仕組みを、所管省庁と調整の上確立することを要望します。	御指摘の点については、現在、消費者委員会公共料金等専門調査会において消費者基本計画の進捗状況を踏まえ、取り組むべき課題と今後検討すべき論点に関する取りまとめに向けた検討を行っているところです。
92	施策番号 69、70、 73、75	食品表示に関しては4月5日に食品衛生法、JAS 法、健康増進法における表示に関する規定を統合する食品表示法案が閣議決定されたところであり、現在、新法公布に向けた作業及び栄養表示義務化に向けた環境整備について、一部議論が進められています。 一方、「加工食品における原材料の原産地表示」「栄養成分の表示」「遺伝子組換え食品表示」「食品添加物の表示」については、消費者庁の説明では、今後検討すべき課題として、実態調査を含め、準備が整ったものから検討を開始するとされています。 この、今後行われる議論に関しては、拙速に義務拡大といった議論を進めることなく、「消費者にとっての表示はどうあるべきなのか」といった視点を大切に議論を進めていただきたい。 また、その際には現行の食品表示および制度、食品表示一元化検討会を含めた過去におけ	御指摘の内容については、今後の表示基準の策定及び今後の検討課題とされた事項についての検討の参考にさせていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		るさまざまな議論の経緯、コーデックス食品規格委員会や諸外国における制度など、食品表示を取り巻くさまざまな情報について、整理を行い、消費者・国民にとって分かりやすく、有益な表示制度となるよう、充実した検討が行われることを要望します。【同旨2件】	
93	施策番号 70	特定の産地への風評被害を避けるためにも、特定の原産地を避けるためでなく、特定の原産地を選ぶための原料原産地の表示の拡大を要望します。 また、万一の事故発生時に、拡大被害防止のためにトレーサビリティー機能が必要と考えます。	原料原産地表示の拡大については、消費者や事業者の方々など意見を幅広く聴きながら十分な検討をしてまいります。
94	施策番号 73	新食品表示法で表示が義務付けられることになり、食品の栄養表示については、第一に消費者の健康管理に役立つよう分かりやすく表示されることを検討してください。 今後高齢化が進む中、脂質や糖分によるエネルギーの摂取量や塩分摂取量など、病気治療中でなくても普段から過剰摂取に注意すべきものは特に分かりやすく表示されるよう検討してください。	御指摘の内容について、今後の検討の参考にさせていただきます。
95	施策番号 74	平成 23 年9月から平成 24 年8月にかけて食品表示一元化検討会が食品表示の在り方について検討したが、期限表示の徹底や合理的根拠の明確化については、特に議論されていない。これらについては、表示基準の細則として、明確にすべきである。	御指摘の内容について、今後の検討の参考にさせていただきます。
96	施策番号 75	食品添加物表示は、用途名と物質名との併記を原則として、物質名のみの表示は廃止し、一括名は香料等のすべて表示することが現実的ではなく、CODEX との整合性を図ることのできるもののみ認めることにしていただきたい。 用途名については、消費者に誤解を与える、あるいは消費者の誤解を利用する表示が氾濫しているため、用途目的に応じた用途名を併記するというルールの徹底していただきたい。 食品表示法案検討において、食品添加物表示については府令レベルで検討するものとされているので。本年度には具体的検討に着手されるようにお願いします。	食品添加物表示の在り方については、国際的な状況等を踏まえ、十分な研究を行いつつ、消費者や事業者の方々などの意見を幅広く聴きながら検討してまいります。
97	施策番号 75	遺伝子組換え食品の表示義務の拡大や食品添加物の表示のあり方について、今後は新食品表示法で改めて府令として検討されることになりました。その際、十分に課題を注出し、多くの消費者に分かりやすいものになるよう、早期に調査検討されることを要望します。 遺伝子組換えや食品添加物については、消費者が正しい知識をもてるようになることが大切であり、そのためには今後これらの表示をどうすべきか十分検討を重ねられるよう要望します。	遺伝子組換え食品の表示義務の拡大や食品添加物の表示の在り方については、国際的な状況等を踏まえ、十分な研究を行い、検討を進めてまいります。
98	施策番号 77	消費者の健康食品に対する理解は全く不十分であり、そのため、本来必要な医療機会を失わせたり、過剰摂取や薬との併用による健康被害の発生といった安全に関する問題や送りつけ商法に利用されるなどの取引被害の問題等が生じている。そこで、これらの被害に対処するべく、消費者に対する適切な情報提供の対策を検討するとともに、健康食品販売に関する広告の適正	消費者の誤解を招くような広告については、従前とおり適切に対処してまいります。 また、いわゆる健康食品の表示については、消費者の理解を深めるよう制度の普及・啓発活動に取り組みます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		化についての対策も併せて検討すべきである。またバランスの取れた食生活を第一とした上で、上手に利用するための情報提供を行ってください。【同旨2件】	
99	施策番号 87	高齢者、子育て中の母親などに対しては、草の根的に啓発活動を行っている消費者団体に属さないいわゆる市民講師、その実施の場が高齢者のサロン、子育てサロンであるため、連携が密な福祉関係者（社会福祉協議会や民生委員協議会）の意見も聴取して進めてください。 また、町内会、学校等でいわゆる市民講師が消費者教育を実施する際には、いわゆる安全(セイフティ)教育の一環として、警察と連携して実施することが少なくないため、地域警察との連携も視野にいれて、消費者教育を考えてください。	御指摘の点については、多様な主体が参画する「消費者教育推進会議」において検討を行うとともに、関係省庁や関係団体とも連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。
100	施策番号 87	「小学生から大学生、そして成人に至るまでの各ライフステージに応じた消費者教育」となっていますが、社会人に対する消費者教育も入れることが必要である。	御指摘の点については、社会人も含めた各ライフステージに応じた消費者教育としております。
101	施策番号 87	消費者教育は学校だけに任せるだけではなく、あらゆる場で、その場にあった消費者教育が実施されることが必要であると「消費者教育推進会議」で検討され、消費者教育の推進に関する基本的な方針（案）でも(1)学校、(2)地域社会、(3)職域でそれぞれの状況に合わせて消費者教育が展開されるように記されている。ただ、これまでもそれぞれの場で消費者教育は展開されてきているが、それぞれが連携することなく実施されてきたために総合的な消費者教育にはなりえなかったというこれまでの反省を生かし、消費者教育を体系的・総合的に推進するために消費者庁が強いリーダーシップを発揮することを要望します。【同旨１件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、多様な主体が連携して消費者教育を推進できるよう検討を進めてまいります。
102	施策番号 87-2	消費者教育の推進に関する基本的な方針の策定後、消費者教育推進会議の継続開催だけでなく、地方公共団体での消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の組織化への支援が必要である。地方公共団体への取組への支援を、具体的施策に追加してください。【同旨１件】	御指摘の点については、「重点施策7」（消費者教育）に明記いたしました。
103	施策番号 87-2、90	消費者教育推進法の具体化を自治体で進めるために、消費者教育推進地域協議会の設置と具体的な推進計画の作成が速やかに地方自治体で実施されるよう、消費者庁と文部科学省が積極的に支援する旨を具体的施策に記載してください。 また、今後、消費者庁、文部科学省は、策定された「消費者教育の推進に係る基本的な方針」に沿って、取り組むとされる施策についての工程表を作成するなど、消費者教育の推進に向けた具体的な取組を行う旨を記載すべきである。 【同旨１件】	御指摘の点については、「重点施策7」（消費者教育）に明記いたしました。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に基づいて、具体的な施策について検討を進めてまいります。
104	施策番号 89	消費者教育効果の測定方法や先進的教育手法等の検討について、「消費者教育の体系的イメージマップ」の取りまとめと公表、各都道府県・政令指定都市への配布をもって「実施済み」とされています。しかし、イメージマップの周知はまだまだ不十分ではないでしょうか。「実施済み」で	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、「消費者教育推進会議」で更に検討を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		はなく「一部実施済み」とした上で、このイメージマップの普及も含め、消費者教育の効率的・効果的な実施方法や効果測定について検討と検証を今後も実施してください。	
105	施策番号 90	地域で消費者教育を推進する上では教育委員会と消費者行政担当部局との連携は不可欠ですが 、具体的な働きかけや仕組みがないと行政機関間の連携はあまり進まないのが現状ではないかと考えます。国としても、両者の連携のきっかけとなるような場の設定や事例紹介の情報発信をするなど、リードをお願いします。	御意見を踏まえ、教育委員会と消費者行政担当部局が連携できるような場の設定や事例紹介の情報発信に取り組みます。
106	施策番号 97	平成 22 年度から開催されている消費者教育フェスタでは多様な主体がどう連携していくのかモデル例が多く示されたにも関わらず、参加者の広がりが思うように進みませんでした。次年度以降についても多様な主体からの参加が広がるよう工夫してください。	引き続き、消費者教育フェスタでは、多様な主体が連携し情報共有できる場とするとともに、参加者の広がりが進むよう工夫いたします。
107	施策番号 101	国民に対する広報啓発活動は、生活経済事犯による被害発生を未然に防止するために重要な役割を果たしており、従前から行われてきたリーフレット作成、ウェブサイトへの情報掲載、ラジオ、インターネット及びテレビによる各種広報啓発活動は今後も積極的に実施いただきたい。特に、昨今では、インターネットを利用した生活経済事犯の発生が増加している現状に鑑み、インターネット上の様々なルート(ホームページ、動画配信、ブログ、メールマガジン、フェイスブック等)を通じた広報啓発活動を積極的に推進いただきたい。 また、これまでに行ってきた活動内容やその効果について検証し、より効果的な広報啓発活動を推進すべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
108	施策番号 102	インターネットの子ども・教育関係者向け啓発に関する施策を速やかに実施すべきである。 現在、インターネットに関する知識・認識は、保護者、教職員の方が子どもに追い付いていない状況にあり、早急に保護者・教育者への啓発を普及させることを要望します。	御意見のとおり、子どもたちはもとより、保護者や教職員等(子どもたちを保護・指導する立場にある全ての方)に対して、インターネットの安心・安全な利用に関する普及啓発が必要であると認識しています。そのため、総務省及び文部科学省は、通信事業者等と協力し、児童・生徒だけでなく保護者や教職員に対しても、インターネットの安心・安全な利用に関する出前講座を全国で開催しています。また、都道府県・市区町村の自治体(消費生活センター、教育委員会、PTA 連合会等)に対して、本講座の周知に取り組んでいます。
109	施策番号 106、106-2	成年後見制度の活用は望ましいが、その担い手である専門家後見人が不足している現状も踏まえ、従事する専門家のすそ野を広げることも必要である。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
110	施策番号 108	消費者問題は広範囲であり、消費者関連法は多数の省庁が所管している。そこで、各省庁の各種審議会の委員に生活者・消費者を代表する委員を選任して意見を述べる機会を確保し、政策に反映させることが重要になる。その意味で、この具体的施策は着実に推進しなければならない。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、今後の関係省庁等における審議会委員の選任に資するため、全国の消費者団体数、会員数、団体の性格、設立年代、関心事項、活

No	該当箇所	御意見	考え方等
		そのためには、全審議会をリストアップし、その委員構成の現状を明確にした上で、そのうち消費者問題に関連する審議会における消費者委員の有無や人数、全委員に占める割合等をリスト化して公表すべきである。 次に、そこで明らかになった現状の問題点を踏まえ、省庁ごとに具体的な推進計画を消費者基本計画の具体的施策の細目として添付する方法を採るべきである。	動状況等についての調査として消費者庁が実施した「消費者団体基本調査」を平成 24 年6月に関係省庁等に配布したところです。
111	施策番号 110	集団的消費者被害の回復にかかる訴訟制度法案の早期成立を要望します。 また、財産の隠匿・散逸防止策、行政による経済的不利益賦課制度の早期導入をすべきである。 【同旨2件】	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案につきましては、速やかな成立を目指しているところです。また、財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度については、「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」における報告書の内容を踏まえ、適切に対応してまいります。
112	施策番号 115	単に広報のみに止まらず、裁判外紛争解決機関として、金融機関に対する監督指針等に基づき、中立・公正な紛争解決を図るとともに、苦情・紛争の分析結果を、金融機関の監督や再発防止策に結びつけるような制度設計をすべきである。	平成 25 年5月 31 日に意見公募手続を開始した「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（案）」等において、指定紛争解決機関は、紛争解決手続の状況等を適切に分析し、金融機関等へフィードバックする旨、また、金融機関は提供された情報を苦情の再発防止策等に活用する態勢を整備する旨を記載しているところです。
113	施策番号 115	広報については、各 ADR 機関へ、事案の具体的な公表（概要、経緯、結果等）を求めていただきたい。それにより、各地の消費生活センターでの紛争解決への指針となり、消費者被害の未然防止、再発防止、判例の積み重ねに値するような実効性が期待でき、ADR 機関の周知にも繋がると考えます。 金融トラブル連絡協議会での議論を各 ADR 機関の紛争解決等に生かすことを目的に、その情報や議論がどのように活用されたか検証してください。	指定紛争解決機関（金融 ADR 機関）における紛争終結事案の概要等の公表につきましては、すでに各金融 ADR 機関が自主的な取組として、各金融 ADR 機関のウェブサイト等において実施されているところです。 また、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（案）」においても、トラブル未然防止等の観点から、金融 ADR 機関が紛争事案等の結果等を分析し、積極的に公表する旨や、個別の事案についてもできる限り公表する旨を記載しているところです。 金融トラブル連絡調整協議会において各委員から出された金融 ADR 機関の業務改善等に対する意見・要望等については、必要に応じ、金融 ADR 機関に対応を検討するよう促し、その結果については、同協議会で報告するなどの対応を行っているところです。
114	施策番号 115	当事者に解決内容につき守秘義務があるかのような対応をしているところがあり問題がある。調査の上、適切に対応することを求める。	御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。なお、金融分野における裁判外紛争解決手続においては、法令（金融商品取引法第 156 条の 50 第7項等）に基づき非公開とされていることにも留意する必

No	該当箇所	御意見	考え方等
			要があります。
115	施策番号 118	金融庁にとって、重要な情報収集窓口であるので、更にこれを広報し、情報収集に努めるべきであり、収集した情報の具体的社名などの公表等も被害防止の観点から検討されるべきである。そこでの相談情報を踏まえて、更に下記のような施策を検討すべきである。 （検討すべき施策） ⑴複雑な仕組債等被害が、多数発生していることから、デリバティブ性のある金融商品については、その商品性についても、規制を及ぼすべきであり、その販売・勧誘についても、厳重な規制を及ぼすべきである。 ⑵保険商品については、乗合代理店に対する法規制が十分ではないことからこれについても、その実態に即した法規制を及ぼすべきである。 ⑶保険商品については、その給付内容が、社会通念上、保証内容に含まれていると思われるものが含まれていないケースがあるなど、その商品性に問題があるものがあり、これについても適切な規制が行われるべきである。	金融庁にとって、重要な情報収集窓口であるので、更にこれを広報し、情報収集に努めるべきであるとの指摘については、今後の施策の実施に際して参考とさせていただきます。なお、収集した情報については検査における検証や監督におけるヒアリング等に活用しており、情報提供者等が金融機関側への企業名等の呈示に同意している情報については、金融機関に対し、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、問題の見つかった業者については行政処分等を行い、その社名を公表しているところです。 （検討すべき施策への回答） ⑴について 御指摘の点については、金融商品取引法では、金融商品取引を行う場合、適合性の原則（顧客の知識、経験、財産の状況及び金融取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行うことを禁止）など、投資者保護のための規制が設けられています。 これを踏まえ、複雑な仕組債等については、自主規制において、適合性原則の具体化（勧誘開始基準、合理的根拠適合性）や顧客に対する説明の充実など、販売勧誘ルールの強化が図られています。 ⑵について 乗合代理店に対する規制の在り方については、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において議論を行い、本年6月7日の報告書において、乗合代理店の法的性質の誤解を防止するとともに募集活動の適切性を確保する観点から、複数の保険商品の中から比較推奨販売を行う場合に推奨理由の説明を義務付けること等が盛り込まれています。 今後、本報告書において示された内容に沿って、必要な制度整備を行ってまいります。 ⑶について

No	該当箇所	御意見	考え方等
			保険商品については、金融庁において、その内容が保険契約者等の保護に欠けるおそれがないか等の観点から、審査・認可を行っています。 また、保険募集の在り方については、金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」において議論を行い、本年6月7日の報告書において、保険会社・保険募集人は顧客のニーズを把握し、そのニーズにあった保険商品を勧めるとともに、その保険商品の内容等を適切に説明し、顧客が内容について理解・納得をした上で当該保険に加入することが望ましいとの観点から、意向把握義務・情報提供義務を導入すること等が盛り込まれています。 今後、本報告書において示された内容に沿って、必要な制度整備を行ってまいります。
116	施策番号 119	消費者庁との統合には反対である。その含みを残すような議論も不要である。国民生活センターは、従来のように相談支援機能を強化するためには直接相談及び研修施設を復活させるべきである。 更に、越境消費者問題（相談支援や ADR）などにおいては、政府機関ではない団体による対応が有効であることから、この面での機能強化も必要である。	国民生活センターの在り方の見直しについては、現在、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備の意見交換会」において様々な立場の有識者の方々から御意見を伺っており、国民生活センターの持つ機能の一体性を確保しつつ、それぞれの機能を維持・充実できるよう検討しているところです。 御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
117	施策番号 121・122	具体的施策⑤には、財源の確保に向けた検討とともに、自治体の自主財源への円滑かつ計画的な移行のあり方についての検討も明記してください。	御意見を踏まえ、「基金等により整備した消費者行政体制の維持・充実のための方策について中長期的な観点からの検討及びその結果に基づく所要の対応」を実施する旨を追加いたしました。
118	施策番号 121・122	「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」は、各自治体の消費者行政が定着するまでは継続的な財政支援が必要であるとの認識を消費者庁が明示する一方で、自治体に対しては、円滑かつ計画的に自主財源への移行の道筋をつけるよう促す目的があります。平成 25 年度と平成 26 年度の取組には、財源の確保に向けた検討とともに、自治体の自主財源への円滑かつ計画的な移行の在り方についての検討も明記してください。	御意見を踏まえ、「基金等により整備した消費者行政体制の維持・充実のための方策について中長期的な観点からの検討及びその結果に基づく所要の対応」を実施する旨を追加いたしました。
119	施策番号 121・122	①平成 25 年度は地方消費者行政活性化基金の延長・上積みが執行、「地方消費者行政活性化基金の活用期間に関する一般準則」が示されるなど、地方自治体が基金を活用しやすいような環境が整った一面があります。ですが、自治体に財政や人材等の体力があり積極的に努力できるところに財政支援を厚く、そうでないところには薄くでは、ますます充実の度合いに大きな格	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		差ができる懸念があります。今後、体力のない小規模自治体等に、更に国、都道府県のきめ細やかな支援が必要です。自治体間の格差が広がらないように、ますます国の下支えとしての具体的施策②、③が重要だと考えますので、積極的に取り組んでいただきたい。 　更に、今後の継続した財政支援を確実なものとするために、平成 26 年度以降の国の通常予算の中での財源の確保が必要不可欠です。通常予算の中で財源を確保することを明確に打ち出していただきたい。 　④「消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方」は、本来、国民生活の安全を確保するめのインフラ整備と同じと考えます。国と自治体が責任を持って整備していただきたい。その際に、各地域で求められる消費者行政を実現するために、「地域住民の意思に基づく充実強化」を図ることは必要ですが、自治体とその住民に責任を持たせる「地域主権改革の理念」とは切り離して考えるべき。インターネットの普及等により、消費者被害は全国どの地域においても発生する問題となっており、地域間格差を可能な限り発生させないための施策をより一層推進する必要がある。 　【同旨（④のみも含め）2件】	
120	施策番号 121・122	④及び⑤は引き続き検討しますとなっていますが、いつまで検討するのか、期限を明示してください。 　また、「継続的に実施する」と「引き続き実施する」との文言の違いが分かりにくいので、分かりやすい書き方を要望します。	④については、地方消費者行政に関する様々な課題について全般的に検討を行っていくものですので、随時検討を進めております。 　⑤については、早急に検討を進めてまいります。 　なお、「引き続き」は様々な施策を随時、「継続的」は持続的に実施することを想定しておりますが、御指摘の点については、参考にさせていただきます。
121	施策番号 121・122	（④について）消費者保護基本法（昭和 43 年）では、市民生活の安定のために、消費者相談を各市町村で行うことが明文化されたほか、改正前の地方自治法でも同旨のことが、自治体の固有事務として規定されていました。また地方交付税の基準財政需要額の算定基礎に組み入れられています。（法律上、財政上の根拠が明確にされている点で、市で行われている他の相談とは位置づけが違うものとされています。） 　この法律の目的は、「消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、市町村による消費生活相談の事務の実施や消費生活センターの設置、消費者事故に関する情報の集約など、消費者被害の発生又は拡大防止のための措置その他の措置を講ずることにより、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営む事ができる社会の実現に寄与する。」ことが書かれてあることにより消費生活センターの法制上の位置付けや適正な配置、相談員の配置や処	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		遇などの望ましい姿、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、共同のあり方について検討を行うのは、国の役割と思います。地域の住民のための意思に基づく充実強化は当然のことと考えます。	
122	施策番号 121・122	（⑤について）場当たり的な対応をその都度繰り返しているのでは、財源枯渇という可能性を危惧する地方自治体が手厚い消費者相談窓口の整備を図ることにまだまだ躊躇せざるを得ない。 そこで、恒常的な財源が確保されるための制度作りは不可欠であり、平成 26 年度以降も、地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化に必要な財源の恒常的な確保がなされるよう、早急な制度構築がなされるべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
123	施策番号 121・122	（④について）消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇等の検討はもとより望ましい。消費者が「全国どこに住んでいても身近な自治体で消費生活相談ができる」体制づくりが進行する中でも、現実には相談窓口に消費生活相談員がいない自治体が多数あることを踏まえ、専門職である消費生活相談員を配置することこそが、消費者安全法の趣旨であることを再度確認するべきである。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
124	施策番号 121・122	④本文中の「地域住民の意思に基づく充実強化が図られるよう、地域主権改革の理念を踏まえ、」の削除を要望します。 地域住民の意思に基づいて整備されるものではなく、国民生活の安全を確保するために国と自治体が責任を負うことを基本原則にして設計されるものである。「地域主権改革」は、国の責任を棚上げし、自治体とその住民に責任を転嫁するものであり、「地域主権改革」の理念に基づいて行われてはならない。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
125	施策番号 121・122	自治体の消費者行政に対する財政支援は引き続き行うべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
126	施策番号 121・122	消費者庁は、都道府県と、消費者政策の推進についてより緊密に連携を行うべきである。消費者行政の推進に関して、日常的に協議を行う会議を設けるべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。 ちなみに、消費者庁では、定例の会議以外にも日頃より職員が地方自治体へ足を運び、緊密な連携を図っております。
127	施策番号 122-2	消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化の検討について、処遇改善と一体化した議論、方向付け、計画化を要望します。 例えば、資格を国家資格とすることで、相談員の社会的地位の向上も図れると考える。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
128	施策番号 122-2	消費生活相談員資格の検討は、自治体の消費生活相談であることの意義と役割を踏まえて行われるべきであり、消費生活相談員資格に法的位置づけが与えられることで、専門職としての消費生活相談員が全国の相談窓口に配置され、全国どこでも良質で適格な助言やあっせんが	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		受けられることの担保とされるべきである。【同旨2件】	
129	施策番号 122-2	地方の重要な事務である消費者行政の中核部分を担っている相談員をパート的な処遇で対応していることには問題がある。専門家・学識経験者に加え、地方自治体も交えた協議会のようなものをつくって提言を求めてはどうか。	御指摘の点については、既存の「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」を含め、様々な関係者の御意見を聞きながら、検討を進めてまいります。
130	施策番号 123	消費生活センターや相談窓口の周知はいまだ不十分である。窓口の存在だけでなく、消費生活センターや相談窓口の機能・役割についても周知する必要がある。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
131	施策番号 124	都道府県における法執行強化に向けた法的スキーム作りを行うべきである。会社法のように自治を認めるような枠組みでの「消費者行政制度」のような法的枠組みを作るべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。
132	施策番号 126	「相談員の窓」は、法令解釈の問い合わせ窓口として、限定した運用にすべき。消費者被害相談事案の解決に向けて相談員が活用する相談窓口として、国民生活センターの窓口を充実強化して対応すべきである。	「相談員の窓」については、これまでも法令解釈の問い合わせ窓口として運用してきたところであり、引き続き運用してまいります。
133	施策番号 127	自治体などの検査機関が適格消費者団体を支援して、差止請求に係る検査業務を行えるような措置を講じてください。	御指摘の内容について、今後の検討の参考にさせていただきます。
134	施策番号 127	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の近い成立が予定され、今後も適格消費者団体の役割が拡大し重要視されていくことが想定される中、資金の支援措置は急務の課題と言える。適格消費者団体の活動について、引き続き、直接的な資金の支援措置を検討すべきである。 また、消費者被害の現場に身を置き、膨大な事務作業を担っている適格消費者団体の実務を消費者庁や地方自治体等の職員が経験することは、適格消費者団体にとっては人的支援につながるし、消費者庁や地方自治体等にとっても情報交流という観点からも重要であると考えられるので、消費者庁から適格消費者団体に対する職員の出向等、人的支援も検討すべきである。	消費者庁は、従来から消費者団体訴訟制度の周知・広報を実施するとともに、認定 NPO 法人制度の活用を促してきており、平成 25 年度予算においても、更なる制度の周知等を行うための経費を計上しています。また、国会へ提出された消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案では、特定適格消費者団体が消費者から手続に要した報酬及び費用の支払を受けることとしております。 適格消費者団体に対する支援の在り方につきましては、頂いた御意見も踏まえ、引き続き検討を進めてまいります。
135	施策番号 127	対象事案が広がっている中、情報提供や財政支援について具体的に実施すべきである。	消費者庁は、従来から消費者団体訴訟制度の周知・広報を実施するとともに、認定 NPO 法人制度の活用を促してきており、平成 25 年度予算においても、更なる制度の周知等を行うための経費を計上しています。 適格消費者団体に対する支援の在り方につきましては、頂いた御意見も踏まえ、引き続き検討を進めてまいります。
136	施策番号 128	現行の差止請求に加えて、集団的消費者被害回復に係る訴訟制度が導入されれば、(特定)適格消費者団体への情報面における支援措置はいっそう重要になります。適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置について、実施時期は「引き続き検討し、具体化を進める」とされていま	適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置については、地方公共団体を始めとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き検討し、具体化を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		すが、実施予定年度を明記し、なるべく早く設置してください。【同旨3件】	
137	施策番号 128	適格消費者団体が、情報資源としての PIO-NET を直接利用できることによる利便性や機動性の確保は活動の推進に直結するものと考えられる。 一方、民間団体がこれを利用することへの懸念も大きなものであり、濫用・悪用を監視することは必要であるが、それによって、適格消費者団体に過度の負担を課すことは、利便性・機動性を阻害しかねない。 適格消費者団体へのPIO-NET 端末設置については、適格消費者団体に管理・報告・設置コストについて過度の負担をかけないよう配慮すべきであり、現時点でも適格消費者団体が間接的に PIO-NET 情報を取得する方法があるので、その方法と事務作業量・時間・コストなどの比較検討を行い、有用な設置ルールが検討されるべきである。	適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置については、御指摘の点についても留意しつつ、地方公共団体を始めとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き検討し、具体化を進めてまいります。
138	施策番号 128	消費者団体訴訟制度の周知・広報に当たっては適格消費者団体からの意見を十分に反映して進めるべき。特に、集団的消費者被害回復のための新制度に係る法案が成立した後は、施行前に新制度の周知・広報を徹底するとともに、特定適格消費者団体（予定）を騙る制度悪用等を未然に防止するために必要な体制を整えるべきである。	消費者団体訴訟制度の周知・広報事業については、適格消費者団体からの意見を聞きながら実施してきておりますが、御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。
139	施策番号 129	地域ごとの消費者団体が開催する消費者問題のシンポジウムなどは、自主的自発的な活動でありながら広く一般消費者と専門家の参加を募り、問題解決のための有効な意見交換の機会となっています。こうした消費者問題の活動は公益性の高いものでも環境問題や福祉の問題と異なり民間企業などの社会貢献による助成対象ともなりにくい現実もあります。社会的なバックアップの環境ができるまでは消費者政策で活動を支えることが重要と考えます。自治体の共催や後援を得て開催されますが、更に積極的な支援策を講じることが必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して検討させていただきます。 なお、地方消費者行政活性化基金により、地域の消費者団体等の取組を支援しております。
140	施策番号 131・132	消費者の安全・安心な生活の確保のためには健全な事業者の存在が欠かせません。事業者や事業者団体の支援育成の強化にも努めて、消費者行政の司令塔機能を果たしてください。	施策番号 31 及び 130～132 に、「事業者や事業者団体による自主的な取組の促進」に関する施策が記載されているところであり、引き続き施策の推進に努めてまいります。また、平成 25 年度予算で措置した「国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム」にて、事業者の商品企画・開発への消費者団体等の参画支援を行ったところであり、引き続き必要な施策を検討してまいります。
141	施策番号 134	10 年後に消費者庁を「消費者省」に「格上げ」することを考えていただきたい。それを基本計画で明示すればそれに向けた組織作りも進められると思う。	消費者庁は、各省庁横断的な消費者行政の司令塔として、各省庁と連携して政策の推進を図ることとしており、特に、内閣府総理大臣が政府全体の見地から管理することがふさわしい事務を円滑に遂行するため、内閣府に置く「庁」とされています。消費者行政の司令塔としての消費者庁の機能を強化していくため、組織の在り方について、不断の見直

No	該当箇所	御意見	考え方等
			しを行ってまいります。
142	施策番号 134	消費者庁の職員数は増やすべきであり、支分部局の創設も必要である。これを基本計画上も明記すべきである。 新規採用者が本年度はじめて１名であったというのでは足りない。新しい省庁なのであるから、即戦力を求めて安易に任期付職員を採用しようとするのではなく、いわふる「生え抜き」を育てるという姿勢が必要である。他の省庁からの出向は減らすべき。任期付職員については、既存の仕事との関係で応募に障害が少なくないことから人材が集まりにくいので、週何日とかいった形の非常勤の職員を募集するのがよいのではないか（制度上クリアする必要がある問題があるのであれば、その対応を考えるべき）。	「生え抜き」職員の存在は不可欠であり、消費者庁では、平成 25 年4月からプロパー職員の採用を開始したところです。これからも中途採用を含め、プロパー職員の確保や育成に取り組んでまいります。 その一方で、消費者庁の業務は、特商法、景表法、JAS法等従来他省庁が所管していた業務を消費者行政として一元化して行っており、その扱う範囲は広く専門性も高いものです。こうした業務を的確に遂行するため、各省庁の専門性の高い優秀な人材を受入れ、消費者庁でその能力を発揮していただいているところです。 また、非常勤職員については、その業務内容に応じて一部の職員について週何日といった形での募集を行っています。 消費者庁の職員数については、その創設以来毎年度純増しているところですが、今後の体制の整備については、支分部局の創設の適否を含め、各般の業務の実績等も踏まえつつ、必要に応じ検討してまいります。
143	施策番号 134	国民生活センターを消費者庁に取り込んで統合することは反対である。国の執行機関である消費者庁とは区別された機関としての存在意義も否定しがたい。	国民生活センターの在り方の見直しについては、現在、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備の意見交換会」において様々な立場の有識者の方々から御意見を伺っており、国民生活センターの持つ機能の一体性を確保しつつ、それぞれの機能を維持・充実できるよう検討しているところです。 御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
144	施策番号 136	地元の消費生活センターを御存じない相談機関の担当者も散見しています。他の相談機関との情報交換の場も必要だと痛感しています。消費者庁が核になって取組んでください。	御指摘の内容について、今後の検討の参考にさせていただきます。
145	施策番号 139	今年度、第3次委員会がスタートするに当たり、委員の人選が重要となります。消費者、有識者、行政、事業者といった属性の割合については、消費者の意見が反映されるように有識者や行政からの委員ばかりに偏らない選任を行なってください。また、常勤化を含む委員の在り方についての検討を行うことと、更なる事務局体制の充実･強化を図ることを、早急に進めるべきである。 また、臨機に対応すべきテーマもあるかと思いますが、平成 25 年度の事業課題を施策として基本計画において明確にし、計画的な活動を推進されることを要望する。	御指摘頂いた点については、下記のとおりこれまでも検討等を継続しており、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 ・消費者委員会の委員は、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が任命することとなっており、その際には委員の専門性や属性等についても十分配慮することとしています。なお、現行の委員についても弁護士や消費者団体、消費生活相談員経験者

No	該当箇所	御意見	考え方等
		更に、消費者行政全体の在り方を検討する中で、消費者委員会の監視機能に必要な部会・専門調査会等の充実・強化を図ることも明示してください。必要とあれば、部会等の改編も視野に入れるべきである。 【同旨1件】	等、多様な分野の専門家に御就任いただいているほか、委員の任命理由を明確化する等、説明責任を果たすよう努めてきているところです。 ・委員の常勤化については、平成 22 年夏の平成 23 年度概算要求に際して検討が行われ、委員の常勤化よりも事務局体制の強化を急ぐべきとの判断が下されました。このため、内閣府において、事務局体制の充実・強化を図るための予算・定員要求を着実に行うとともに、厳しい財政事情の中で必要な人員を確保するため、任期付職員や非常勤職員を任用する等、様々な工夫を行っています。 ・委員会としての関心事項や審議スケジュール等については、節目となる委員会会合や委員長による定例記者会見、委員会ホームページ等で可能な限り明示するよう努めているところです。また、特定の課題について調査審議を行う場合には、必要に応じて専門調査会等を機動的に設置し、当該分野の専門家に御参画いただいた上で、掘り下げた検討を行っています。
146	施策番号 140	原子力発電に頼らない形での温室効果ガス削減の積極的な目標と計画を明らかにするとともに、消費者が再生可能エネルギーに電力を含めて電力の種類を選択できる社会づくりを確実に進めてください。 また、環境省で「HEMS 利用の価値向上のための調査事業」等が実施されていますが、国民運動の展開が実際に家庭部門の省エネ・CO2 削減につながっていることを定量的にも明らかにし、より効果的な国民運動が展開できるよう、各省庁の連携、官民の協働を強めてください。	地球温暖化対策の目標と計画については、「当面の地球温暖化対策に関する方針」(平成 25 年 3 月 15 日地球温暖化対策推進本部決定)において、「2020 年までの削減目標については、本年 11 月の国連気候変動枠組条約第 19 回締約国会議(COP19)までに、25%削減目標をゼロベースで見直すこととする。その実現のための地球温暖化対策計画の策定に向けて、中央環境審議会・産業構造審議会の合同会合を中心に、関係審議会において地球温暖化対策計画に位置付ける対策・施策の検討を行う。この検討結果を踏まえて、地球温暖化対策推進本部において地球温暖化対策計画の案を作成し、閣議決定することとする。」とされています。また、再エネ·省エネの最大限の推進を図るよう、対策·施策の検討を進めてまいります。 また、国民運動の展開について、御指摘の点については、これまでも実施してきているところですが、今後一層強化し、事業展開を図ってまいります。
147	施策番号 140	東日本大震災による原子力発電所の事故・停止により、発電のための化石燃料の使用が増加している現状で、節電の取組と併せて、CO2 削減の取組を国民へ周知が必要です。消費者教	御指摘の点については、これまでも実施してきているところですが、今後一層強化し、事業展開を図ってまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		育推進法にも記されているように「持続可能な社会」の実現を目指し、あらためて国民に対してアピールする必要があります。 ついては、ホームページの情報の更新や、IT 環境の整っていないところへも周知されるよう、他の広報媒体（新聞広告、ポスターなどの紙媒体、TV やラジオなど放送媒体など）も活用し、費用対効果の高い事業展開を図るよう、国民的な運動として働きかけてください。	
148	施策番号 141	情報提供や各種ツールが充実してきていますが、一般消費者に対する広報・周知は十分とはいえません。情報を活用するための人材の育成や場の設定を進めてください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
149	施策番号 143	消費者が、日常生活の中で、無理なく 3R に取り組めるようにするためには、消費者接点としてのスーパーマーケット等の小売り店舗で取組が促進できるよう支援することとが大切です。例えば、容器包装を削減した商品を環境に配慮した商品として評価する仕組みや、容器包装の店頭回収がより促進できるよう廃棄物処理法上で「廃棄物ではなく資源物である」ことの位置付けを明確にするなど、取り組みやすい条件づくりを進めてください。	容器包装を削減した商品を環境に配慮した商品として評価する仕組みについては、本年５月 31 日に閣議決定された第三次循環型社会形成推進基本計画において、2R（リデュース・リユース）の推進のため、容器包装の削減・計量化等の取組を行っている事業者が社会的に評価される仕組みづくり等を進めるとされました。 また、容器包装の店頭回収促進について、容器包装は一律に廃棄物でないとの位置付けを廃棄物処理法上で明確にすることは困難ですが、容器包装リサイクル法の見直しにおいて、必要に応じて店頭回収の促進策について検討してまいります。
150	施策番号 144	インターネットはほぼすべての世代で利用が進んでおり、一方で情報量が膨大なことから、受け取られない情報がほとんどであると言われています。インターネットを通じた情報提供では、ニーズや利用状況を細かく把握して、対応を行うことが必須である。実際のアクセス数の情報も公開し、より多くの方に読まれるよう、継続的にサイト運用やコンテンツの改善に取り組んでください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
151	施策番号 145	容器包装リサイクル法に関し、リサイクルは事業者の取組と同時に消費者の協力なくしては成り立ちません。引き続き、消費者に対する啓発や情報提供、特に地方自治体や消費者接点のある流通事業者等との協力、協働を進めてください。 また、使用済小型電子機器等の再資源化の促進に関する法律に関しては、自治体によって取り組み方が違うため、国が積極的に自治体を支援するとともに、消費者が自分の住んでいる自治体の取組を理解できるよう、きめ細かな情報提供を自治体と連携して進めてください。	容器包装リサイクル法に関しては、御指摘を踏まえ、引き続き普及啓発・情報提供及び関係者間の連携の推進に努めてまいります。 使用済小型電子機器等の再資源化の促進に関する法律に関しても、御指摘を踏まえ、引き続き自治体への支援及び消費者へのきめ細やかな情報提供に努めてまいります。
152	施策番号 147	「生きものマーク」の取組は、消費者にとっても意味のある取組と考えますが、一般消費者にはあまり知られていません。取組の促進とともに、積極的な情報提供を要望します。 また、現時点では、「生きものマーク」自体が自己宣言に留まっているため、取組が拡大してくると、消費者から見て、「本当に環境保全や生物多様性につながっているのか」が分かりにくくな	農林水産省では、「生きものマーク」の取組について広く知っていただくため、ガイドブックを作成し関連イベント等において配布を行ってきました。これまで実施されている「生きものマーク」の取組はまだ一部にとどまっているため、より多くの方々に「生きものマーク」の取組を知ってい

No	該当箇所	御意見	考え方等
		る可能性があります。何らかの基準やガイドラインと、それをチェックする仕組みがあれば、消費者の信頼感を高めることに繋がると考えます。	ただき、参加してもらうために、イベント等におけるガイドブックの配布だけでなく積極的な紹介を行い「生きものマーク」の普及に取り組んでいきます。 なお、農林水産業の実施による生物多様性への効果を科学的に評価することは複雑であり難しい課題でありますが、農林水産省ではこうした研究に取り組んでいるところです。このような研究を進めることで、将来的には生物多様性への効果をきちんと説明できるようになると考えており、消費者からの信頼を得ることにつながるものと考えております。
153	施策番号 153	(1)施策の具体的取組について目標を定めて、その達成を検証できるようにすべきである。 (2)この分野は、技術的進歩が顕著でスピードも速く、消費者問題も日々新しい問題が生じて来ていることからして、平成 23 年の「『インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について』取りまとめ」で実施済みとするのではなく、引き続きインターネットの安全な利用に向けた取組を継続する必要がある。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、「『インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について』取りまとめ」を基に、各施策(施策番号 153-2・171)を実施しています。
154	施策番号 153-2・171	(1)「消費者庁越境消費者センターの開設」は実施済みではあるが、これを恒常的な制度にする必要がある。現時点における越境消費者センター(CCJ)は、越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査の一環として、外部委託により行われているものであるが、その調査結果を踏まえ、恒常的な制度にすべきである。 (2)越境取引に関する消費者トラブルに対応する ADR の創設に向けた調査検討を行うべきである。 (3)越境取引及びその紛争解決におけるルールの国際共通化や経済犯罪防止に向けた条約作りなどに向けた議論を開始すべきである。 【同旨(部分一致)3件】 なお、ADR については、消費者庁ではなく国民生活センターに担わせることが適切ではないか。	御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
155	施策番号 153-2・171	「インターネット消費者取引連絡会」が設立され問題の検討がされているのは前進ですが、その検討内容は消費者には届いてきません。会の構成も行政機関と事業者が中心で消費者の立場からの参加は人数から見て弱いものに感じます。相談現場や消費者の感覚を反映できる協議の場となるようにしてください。 また、消費者に対しては、現状や課題についての情報提供と意見交換の機会の設定など、この件に関する広報と声を聴く姿勢を強めるべきです。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、「インターネット消費者取引連絡会」の資料や議事要旨は、当庁ホームページにて公表しております。
156	施策番号	インターネット通販で、ブランド品を格安に販売する日本語表記のウェブサイトに申し込んだ	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせてい

No	該当箇所	御意見	考え方等
	153-2・171	ら、海外から偽ブランド品が届いた等のトラブルが多発しています。多くのサイトは特定商取引法通信販売で規定された表記(住所、電話番号、代表者名など)がなく、日本語の表現も不自然で、海外のウェブサイトだと思われ、代金を先に振り込んでしまった場合は、行政の消費者相談で救済は困難です。消費者庁越境消費者センター(CCJ)を開設したことで、施策が実施済みとされていますが、CCJ で模倣品を販売する海外ウェブサイトの公表をしても、被害救済には繋がりません。各国消費者相談窓口や関係機関との連携を強化して、被害救済が可能となるような取組を実施すべきである。 更に、警察庁とも連携して、日本人をターゲットにした違法な海外のウェブサイトの口座凍結等が迅速に行えるよう要望します。	ただきます。
157	施策番号 153-2・171	クレジットカードの利用による被害が多いので、口座引き落とし後であっても、返金が可能な実効的な制度の法制化を検討すべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
158	施策番号 154	施策別整理表の施策番号 154 の実施状況の欄で措置命令の実施状況が8件となっていますが、総務省の HP(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_shohi/m_mail.html)を見ると、平成 24 年度は7件ではないでしょうか。	平成 25 年4月2日に報道発表を実施している事案は、同年3月 27 日に措置命令を行っているものとなりますので、平成 24 年度の措置命令件数は合計8件となります。
159	施策番号 154、155	迷惑メールが再び増加しているように思われる。直罰化の拡大、民事的な差止め、損害賠償請求権、違法なメールに対する発信者情報開示請求権等の法改正を含めた、抜本的な対策が必要である。迷惑メール摘発に向けた情報提供を効率的かつ安心に行えるよう、また、インセンティブを与えるような工夫をすべきである。	御指摘の点については、今後の迷惑メールに対する施策の実施に際して参考にさせていただきます。なお、迷惑メールの情報提供については、簡便に情報提供をいただけるよう「迷惑メール情報提供プラグイン」の提供も行っており、今後も御提供いただいた情報等を基に特定電子メール法の厳正な運用に取り組んでまいります。
160	施策番号 156	インターネットオークション詐欺については減少傾向のようであるが、それでもなお後を絶たない状況であり、現に行われている個々の犯罪についての被害を最小限にとどめるべく、ネットオークション事業者とより一層の連携を図り、いち早く情報を察知して、時機を失せず、注意喚起を促す体制を整えるべきである。 インターネットを利用したダフ屋についても刑事罰による規制が必要であり、迷惑防止条例等での積極的な検挙、それが困難であれば、新たな立法による規制も検討すべきである。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
161	施策番号 157	(1)(①について)国外からのフィッシング詐欺に対しても十分に取締りができるような体制を整えるべきである。 (2)(③について)「フィッシング対策協議会」等関係機関と連携するとされているが、企業との連携は十分に図れているか疑問がある。例えば、同協議会の消費者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン(平成 24 年 12 月)では、電子メール中のリンクはクリックしないよう指導がなされているが、実際上、ほとんどの企業が電子メール中にリンクを貼っており、ガイドラインの実効性にはやや疑	(1)については、海外からのフィッシング詐欺も含め、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。なお、平成 24 年度においても、海外フィッシング対策啓発活動の取組の日本展開を実施しております。 (2)については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただくとともに、引き続き検討させていただきます。なお、平成 25 年度には、事

No	該当箇所	御意見	考え方等
		問がある。	業者と連携し、講義活動などによる消費者向けフィッシング対策教育の実施を予定しております。
162	施策番号 158・159	青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律は、フィルタリングソフトウェアの活用等により、青少年が青少年有害情報を閲覧する機会をできるだけ少なくすることを謳っているところ、携帯電話インターネット接続役務提供事業者によるフィルタリングサービスの提供は普及している。 しかし、子どもは、携帯ゲーム機、音楽プレイヤーやスマートフォンの Wi-fi 機能を利用して、前記接続役務提供事業者のフィルタリングサービスを介さずにインターネットに接続できるようになっている。そこで、かかる Wi-fi による子どものインターネット接続についてもフィルタリングの網を掛ける施策が必要である。 公開されている ICT メディアリテラシー育成プログラムの内容は、評価できる。インターネットにおける子どもの被害態様が絶えず変化し続けていることから、今後も新たな被害態様に対応すべく、プログラムの内容をアップデートしていただきたい。	施策番号 158 の「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第２次）」には、御指摘のような新たな機器及び伝送技術への対応も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
163	施策番号 159	電気通信事業法関連は自主規制が不十分であり、法整備または特定商取引法の適用除外の見直しをすべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成 23 年 12 月）を受け、業界団体では平成 24 年4月に広告の自主基準の改定や勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られているところです。 また、平成 25 年６月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論・検討が行われています。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
164	施策番号 160	電気通信分野において、「電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上の関する提言」を受けて、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を踏まえて、電気通信事業者及び代理店による勧誘の適正化を推進する事、又実際に一定期間内に状況が改善されない場合、必要な措置を検討し、確実に実行するとのことですが、実効性のある対応を要望します。 電気通信サービス向上推進協議会の自主基準では、「勧誘に際しての説明義務」「適合性を	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 平成 25 年６月現在、総務省開催の利用者視点を踏まえたICT サービスに係る諸問題に関する研究会「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われております。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		考慮した説明」「再勧誘の禁止」「不実告知、故意の事実の不告知の禁止」「申込の撤回」等について細部まで定めていますが、相談現場には「訪問販売において、断ったにもかかわらず再度訪問して、事実と異なる説明を受け契約をさせられた」「通信速度が今より速くなる、との説明を受け契約したが、実際にははるかに遅い速度だった。すぐに解約したいと告げたが、高額な解約料を請求された」などの苦情が入っている。特に苦情の多くは、代理店による勧誘の場合が多く、事業者の代理店への適切な指導を要望します。 電気通信は日進月歩で進歩し、契約内容も複雑で分かりにくいのが実情です。ただでさえ分かりにくい契約内容ですので、適合性等を考慮した勧誘の適正化の推進を要望します。 【同旨1件】	今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
165	施策番号 160	電話勧誘等のトラブルが絶えない。電気通信事業者については、クーリングオフ等の特定商取引法と同程度の規律を電気通信事業法に導入すべき。それが行えないのであれば、特定商取引法の適用除外の廃止等を検討すべきである。【同旨1件】	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成 23 年 12 月）を受け、業界団体では平成 24 年4月に勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られているところです。 また、平成 25 年6月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われております。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
166	施策番号 161	電気通信分野では、事業者と消費者の情報や知識の格差は大きく、電気通信事業者にとって常識の範囲でも、消費者にとっては知らなかったということも多いのが現状である。勧誘、契約に際しては、電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等を踏まえたいわゆる「適合性の原則」に配慮した説明、情報提供が必須となるような取組が必要です。	総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成 23 年 12 月）を受け、業界団体では平成 24 年4月に勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られているところです。 また、平成 25 年6月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われております。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
167	施策番号 162	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」は電子商取引をめぐる法解釈の指針であり、実際の消費者トラブルの解決にも有効である。今後も技術や制度の変化に応じて、新たに生まれる電子商取引のトラブル解決のために、柔軟な法令解釈できる準則の改訂が必要である。更に、法令解釈では対応できない事項については、新たな法令の構築も要望します。	市場の要請等に応じ、事業者や消費者が安心して取引に参加できるようにするため、引き続き準則の改訂に取り組んでまいります。 また、御要望の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
168	施策番号 163	電気通信については料金設定やサービスの方法が複雑で消費者に分かりにくい状況が続いている。消費者の権利確保のため適切な在り方の検討がなされるべきである。 電気通信消費者支援連絡会が設置されているが、どのような検討がされているのか、また消費者の声、実態を踏まえた検討になっているのか情報も届きません。消費者が問題意識を持てるよう検討されている内容を開示したり、事業者のみならず消費者の意見を聴ける機会を設けるなど、両者のコミュニケーションを進めてください。	電気通信消費者支援連絡会は、消費生活センター、電気通信事業者、国等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組み、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として開催しているものです。意見交換に当たっては、消費生活センターで受け付けた消費者からの意見に基づき行っておりますが、御指摘の点について、今後の連絡会運営の参考にさせていただきます。
169	施策番号 163	「電気通信消費者支援連絡会」が開催され、消費者相談に寄せられた事例から電気通信サービス契約の問題点、課題を把握し、改善に繋ぐという取組は評価できます。しかし、多様な電気通信サービス契約の課題は、継続的に連絡会を開催して、意見交換をするだけでは解決できません。連絡会で指摘された問題点、課題を、電気通信事業者、事業者団体が継続的に取り組むだけでなく、自主的な取組で解決できない問題を把握し、法改正も含めた検討が必要です。	総務省開催の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(平成 23 年 12 月)を受け、業界団体では平成 24 年4月に勧誘の自主基準の作成、公表を行い、業界を挙げた取組強化が図られているところです。 また、平成 25 年6月現在、諸問題研「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関する WG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について議論、検討が行われております。 今後、当該 WG による最終取りまとめを受けて、制度的な対応の検討を含め、所要の措置を実施してまいります。
170	施策番号 164	日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている様々な電気通信サービスは、今後も進展が予想される。多種多様な新たな電気通信サービスについては、これまでも消費者は十分に利益を享受できていたとは言えず、利用者利益の確保のための取組は、まだ不十分だと思われる。今後も継続して、電子商取引に関する問題や課題に取り組み、消費者の利益の確保に努めていただきたい。	今後の行政運営の参考とさせていただきます。
171	施策番号 172	地方の消費生活相談の現場での障害者の消費者被害は、高齢者の消費者被害と同様もしくはそれ以上に複雑かつ深刻なものが多く見られます。障害者は再相談(リピーター)率が高い事も特徴です。 しかし、高齢者の消費者トラブルの実態把握と対策と比較し、障害者の消費者トラブルへの対応は充分ではないように感じます。 PIO-NET では、障害者をくくるワードとして、「身障者関連」(「判断不十分者」「精神不安定」「ギ	平成 24 年に改正障害者基本法が施行され、消費者としての障害者の保護が新たに盛り込まれたこと等を踏まえ、新たに障害者の消費者としての利益の擁護及び増進に係る施策番号 172 を追加したところです。 御指摘の点については、平成 24 年 12 月 17 日開催の障害者政策委員会にて取りまとめられた『新「障害者基本計画」に関する障害者政策

No	該当箇所	御意見	考え方等
		ャンブル」）という内容キーワードがありますが、このキーワードだけでは漏れるケースも考えられ、障害者の消費者被害の実態把握と分析は遅れています。申告がなかったり、十分な聞き取りができない場合、障害者であることに気づかないこともあります。 逆に、ここでは被害の救済と共に、認知症高齢者の早期発見、多重債務者相談による自殺予防に加え、知的・精神障害者の発見の場という側面も有しております。 障害者の消費者としての利益の擁護及び増進を図るために、施策 106-2 にある「障害者の権利擁護の推進」を図るとともに、 ●知的・精神・身体それぞれの障害者の被害内容の実態を把握分析し、問題点や救済策を検討すること。 ●消費生活相談員に対する依存症や発達障害などの障害についての知識や理解の機会を設けること。 ●障害者支援センター・自立生活支援事業などの担当者・社会福祉士等に対する消費者被害についての理解の場を設けること。 ●支援者間相互の連携を図ること。 ●施策 132 にある「訪問販売、通信販売、テレマーケティングのそれぞれの事業に関わる関連団体の支援と、問題のある事業者への改善指導」を高齢者・子どもに加え、障害者を盛り込む事。また電気通信サービスなど高度な情報を扱う店舗販売にも注意喚起を求める。 など、障害者に対して、実態に則した「利益の擁護及び増進が図られるために必要な施策」が講じられるよう要望します。	委員会の意見』にて、 ・消費生活センターにおいては、ファックスやメール等での相談窓口を明示するなど、電話や来訪しての相談が困難な障害者の消費者相談へのアクセスを改善すること。 ・障害者の消費者被害の実態の掘り起しと、悪質な事業者への適切な行政指導が必要であること。 ・クーリングオフ制度に関する周知等、障害者の消費者被害の事前防止及び被害からの保護について、障害者にも分かりやすい周知・啓発が必要であること。 等の意見を頂いたところであり、今後閣議決定される予定の新たな障害者基本計画も踏まえつつ、必要な対策を講じてまいります。 また、施策 132 に関して頂いた御指摘については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。
172	施策番号 172	障害者の消費者被害については、その実態すら把握しきれていない現状があります。関連団体と連携し、その実態調査を進めてください。【同旨1件】	平成 24 年に改正障害者基本法が施行され、消費者としての障害者の保護が新たに盛り込まれたこと等を踏まえ、新たに障害者の消費者としての利益の擁護及び増進に係る施策番号 172 を追加したところです。 御指摘の点については、平成 24 年 12 月 17 日開催の障害者政策委員会にて取りまとめられた『新「障害者基本計画」に関する障害者政策委員会の意見』にて、障害者の消費者被害の実態の掘り起しが必要との意見をいただいたところであり、今後閣議決定される予定の新たな障害者基本計画も踏まえつつ、必要な対策を講じてまいります。
173	施策番号 175	どのような課題を想定されているのか具体的な記述がありません。 消費者教育を推進するうえでは行政と専門家に加え、消費者自身が学び行動する消費者団体を地域の資源と位置づけ、その活動を有効に生かすこと、そのための団体支援の方法を具体化することが必要です。	御指摘の点（想定している課題）については、重点施策9（食品ロス削減その他の消費者自身の意識改革よる社会問題への対応）に主な取組例を記載しております。

No	該当箇所	御意見	考え方等
174	施策番号 176	日本の消費者行政や消費者運動の取組は、対外的な発信が弱いために諸外国の消費者団体にはあまり認知されていないのが実情です。「消費者白書」は英語でも概要版を作成し、公表することが望まれます。消費者基本計画には「広く国民や関係団体、諸外国に情報提供」すると記載してください。	御意見と同様に、「消費者白書」の概要版については、英訳版を作成し、消費者庁ホームページ上に公表する予定としています。また、御意見を踏まえ、消費者基本計画には、「広く国民や関係団体、海外に向けて情報提供します」を追加いたしました。
175	新規重点	相談員の質の向上のために、相談員を消費者庁職員として雇用し、国民生活センター及び都道府県、市町村に配置することを提案します。 相談員に関する今までの消費者庁の議論は、今ある形態の中で、いかに処遇を改善するかという意識で行われていました。その手法では発想に限界があるのではないかと危惧しています。消費者庁として消費生活相談業務はいかにあるべきかを決定し、それを実現するために消費生活相談員の処遇を決めるという方法のほうが、建設的なプランとなるのではないか。 理由） 1. 消費者庁で一括雇用をすることで、自治体間の待遇の格差をなくすことができます。 2. 消費生活相談員は、相談処理の結果を PIO-NET のデータベースに入力するという国政レベルの業務を行っています。 3. 消費生活相談員の能力に応じた昇給昇進という、正規の職員では当然とされる体系を当てはめることにより、相談員業務を職として自治体や相談員自身が認識することができます。 これまでの消費生活行政の歴史を振り返ると、相談員は、いわば有償ボランティアとして配置されていました。この意識では、行政という組織の中で行政事務職員からすれば、相談員は、相談時間だけ窓口に居て相談者に助言をする知識を有する者という認識です。弁護士による法律相談や建築士による建築相談と同じように、住民サービスとして行政が行う相談窓口です。そのような相談窓口では、助言だけすればよい、事業者交渉は必要ないという認識になりがちです。 一般の役所の業務は、住民が自治体のサービスを受けられるようにすることが主たる業務です。住民のために事業者と交渉するという部署は、消費生活相談窓口以外では、ほとんどない状況では、一般の事務職員に相談業務を理解してもらえることは困難な状態です。 相談員の立場から考えると、ワーキングプアと言われる安価な報酬で任用され、不正規な職員という立場で、事業者との交渉というマニュアルがない、ルーティーンワークではない仕事をするには、責任が重すぎるという認識になります。非常勤という勤務体系で、継続的に情報提供、あっせんという仕事をすることは、本来、あってはならない勤務体系です。 非常勤という職は、常勤職員が多忙な時期に、一時的に補助をするために任用されるべきであって、日常的に相談業務にあたることは、そもそもあり得ないことと考えます。 消費生活相談員という業務を正規の職員として行っている自治体は野洲市など、数少ないこと	消費生活相談事務は、自治事務に該当し、地方自治体における消費生活相談員の雇用の在り方については、各自治体が地域の実情にあった消費生活相談体制を整備することを目的として、各自治体において判断しております。 なお、消費生活相談員の処遇改善については、施策番号 121・122 の①及び④に含まれますが、御指摘の点も踏まえながら施策を実施してまいります。 また、消費生活相談員資格の法的位置付けの検討については、施策番号 122-2 に含まれておりますが、御指摘の点も踏まえながら、検討を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		が現実です。実際の相談現場は、不安定な身分や安い報酬でありながら、相談業務にあたるという熱意がある相談員が支えてきたと言えます。 4. 相談員を転勤する制度を作ることで、相談窓口間の格差を解消できます。更に相談者とのトラブルが起こった場合の対応も可能になります。 　相談員がエリア内、都道府県内、全国規模と転勤エリアを選ぶことができれば、相談員のライフスタイルに順応することも可能です。 5. 国民生活センター、行政権限がある都道府県の相談窓口、権限がない市町村の窓口には、それぞれの仕事レベルに見合った相談員を配置することができます。 6. 自治体の相談員が、困難な事例の相談を受けた時に、国民生活センターの経由相談窓口に電話をして助言を求めることがあります。国民生活センターからの助言は参考にはなりますが、あくまで、国民生活センターの助言であり、自治体の相談員がその助言により相談処理を進めるかは、あくまで相談員の判断となります。国民生活センターと自治体は別の組織であることから、当然のことではありますが、経験が少ない相談員にとって、国民生活センターからの助言をどうとらえるかを判断するのは、とても難しいことです。全国の相談員の身分を一律にすることで、国民生活センターと自治体の相談員の関係性も変わってくるのではないでしょうか。 　今後の消費生活行政における相談業務や消費者啓発業務における消費生活相談員の質の向上を考慮すると、相談員資格を国家資格化するべきと考えます。 　更に、国家資格化の際には資格取得後、インターン制度を設置するべきと考えます。 理由） 　消費生活相談員は、初めは自治体の消費生活相談窓口に有償ボランティアとして配置されてきました。国民生活センターの養成講座修了者、消費生活コンサルタント、ほかにはいわゆる消費者団体などに所属している人たちが相談窓口にいて、消費者からの相談に助言をしてきたという歴史があります。当初は漬物の作り方や、お買い物前相談、食品添加物等に関する問い合わせ等が主流でしたが、次第に契約トラブルが増えてきました。 　約20年前に消費生活専門相談員資格が創設され、座学のみの国民生活センターの養成講座修了者ではなく、消費生活専門相談員資格等を有する者を窓口に置くという流れになりました。 　消費生活専門相談員資格試験については、以前は特商法（当時は訪問販売法）と基礎的な商品知識を問うものが多く出題されていました。消費生活相談員が契約トラブルを解決する際に特商法を中心に考えがちという発想はそこに基づくものと考えます。これからの相談員は、民法の基礎と消費者関連法の知識をバランスよく活用できることが求められると思います。 　司法試験や医師資格試験にしても、合格後に司法修習生制度、研修制度が義務付けされて	

No	該当箇所	御意見	考え方等
		います。資格を得ただけでは、いきなり裁判や手術をできるという技術がないため、実地を踏まえた教育が必要なためです。相談員資格は、試験合格後に系統だった研修の制度がありません。自治体の職員から「相談員さんは資格を持っているのだから、資格者は経験の有無は関係なく、すぐに相談対応できると考えている」と言われたことがたびたびありました。相談員の資格を持っていることと、事業者との交渉をこなせる力があることは別物ですが、実際の相談現場では、民間企業のメンター制度のように、十分な期間をかけて、人を育てる発想がないことが現実です。消費生活専門相談員資格では、無経験者は 1 週間の研修がありますが、これでは到底足りるものではありません。 現行では、経験がないままに採用された相談員は、一人で相談にあたりつつ、国民生活センターなどに問い合わせるなどして対応しています。国民生活センターから助言を得たとしても、その助言をどのように考えるかは、相談窓口で考慮しなければなりません。本来は窓口を設置した自治体として、相談員と職員が議論をして方針を立てていくことが望まれますが、未経験な相談員と消費生活行政の知識がない職員との間で、議論を行うことは困難なことです。 　複数の相談員がいる職場でメンター役の相談員がいたとしても、メンター自身の個人的な経験から積み上げられたスキルであり、系統的に学んだスキルではありません。メンター役の相談員自身がメンターになるための教育を受けているとは限りません。私の知る限りでは、そのような研修を行っている自治体はほとんどないのではないでしょうか。そのような状況では、メンター役がいたとしても、果たして相談員の育成に役立つかはわかりません。 　国家資格化する際には研修の仕組みも制度の中に組み込んでほしいと考えます。 　更に、新人だけではなく、相談経験者も、日々変化する相談に対応するために、定期的な系統だった研修が必要と考えます。	
176	新規重点	今後の消費生活行政における相談業務や消費者啓発業務における消費生活相談員の質の向上を考慮すると、相談員資格を国家資格化するべきです。 　更に、国家資格化の際には資格取得後、インターン制度を設置するべきです。 理由） 　消費生活相談員は、初めは自治体の消費生活相談窓口に有償ボランティアとして配置されてきました。国民生活センターの養成講座修了者、消費生活コンサルタント、ほかにはいわゆる消費者団体などに所属している人たちが相談窓口にいて、消費者からの相談に助言をしてきたという歴史があります。当初は漬物の作り方や、お買い物前相談、食品添加物等に関する問い合わせ等が主流でしたが、次第に契約トラブルが増えてきました。 　約 20 年前に消費生活専門相談員資格が創設され、座学のみの国民生活センターの養成講座	御指摘の点については、施策番号 122-2 において、検討を行ってまいります。御指摘の点も踏まえながら、消費生活相談員の法的位置付けについて、検討を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		修了者ではなく、消費生活専門相談員資格等を有する者を窓口に置くという流れになりました。 消費生活専門相談員資格試験については、以前は特商法（当時は訪問販売法）と基礎的な商品知識を問うものが多く出題されていました。消費生活相談員が契約トラブルを解決する際に特商法を中心に考えがちという発想はそこに基づくものと考えます。これからの相談員は、民法の基礎と消費者関連法の知識をバランスよく活用できることが求められると思います。 司法試験や医師資格試験にしても、合格後に司法修習生制度、研修制度が義務付けされています。資格を得ただけでは、いきなり裁判や手術をできるという技術がないため、実地を踏まえた教育が必要なためです。相談員資格は、試験合格後に系統だった研修の制度がありません。自治体の職員から「相談員さんは資格を持っているのだから、資格者は経験の有無は関係なく、すぐに相談対応できると考えている」と言われたことがたびたびありました。相談員の資格を持っていることと、事業者との交渉をこなせる力があることは別物ですが、実際の相談現場では、民間企業のメンター制度のように、十分な期間をかけて、人を育てる発想がないことが現実です。消費生活専門相談員資格では、無経験者は 1 週間の研修がありますが、これでは到底足りるものではありません。 現行では、経験がないままに採用された相談員は、一人で相談にあたりつつ、国民生活センターなどに問い合わせるなどして対応しています。国民生活センターから助言を得たとしても、その助言をどのように考えるかは、相談窓口で考慮しなければなりません。本来は窓口を設置した自治体として、相談員と職員が議論をして方針を立てていくことが望まれますが、未経験な相談員と消費生活行政の知識がない職員との間で、議論を行うことは困難なことです。 複数の相談員がいる職場でメンター役の相談員がいたとしても、メンター自身の個人的な経験から積み上げられたスキルであり、系統的に学んだスキルではありません。メンター役の相談員自身がメンターになるための教育を受けているとは限りません。私の知る限りでは、そのような研修を行っている自治体はほとんどないのではないでしょうか。そのような状況では、メンター役がいたとしても、果たして相談員の育成に役立つかはわかりません。 国家資格化する際には研修の仕組みも制度の中に組み込んでほしいと考えます。 更に、新人だけではなく、相談経験者も、日々変化する相談に対応するために、定期的な系統だった研修が必要と考えます。	
177	新規重点	今こそ CSA のことを考える機会をつくっていただきたい。 「生きることは食べること」だと私は思う。食糧の問題を経済で考える時代は終わったのかもしれない。お金があっても、食べるものがなくては、人間は生きられない。シンプル、かつ、深刻。 私の生家は山形の専業農家だ。今から33年前。減反の跡地にスイカを植えた。スイカはとても	「地域支援型農業（CSA）」については、平成 22 年に策定された食料・農業・農村基本計画において、様々な主体が国産農産物に込められた農業・農村の価値を適正に評価し、農産物の購入や、農村との関わりを通じて、農業・農村を支える社会の創造に向け、CSA など新たな先導的

No	該当箇所	御意見	考え方等
		良い出来だったが、農協に出せば出すだけマイナスになるという理解できない事態が2年も続いた。両親は一念発起し、国道沿いにテントを立て、スイカの直売所を開いた。自分で作ったものに自分で値段をつけて売る。今では珍しくないことだが、当時は変わり者だと笑われた。しかし、初年度から 75 万を売り上げた。今までスーパーに行っていた地域の人が直売所へ買いに来てくれたのだ。そのことは両親にとって今でも誇りである。現在は弟が引き継ぎ、畑も2ha から7ha に増えた。両親に聞いてみた。「TPP はどう思う？」「反対だ」「じゃあ、実際に決まってしまったらうちはどうなる？」「んん、何も変わらないだろうな」つまり、1農家が食べていけるだけの応援団を、うちは 33 年かけてつくることができているのだ。これこそが、CSA。この春、ふるさと舟形町の役場で、おそらく日本初であろう CSA のための予算が確保された。注目していきたいと思う。	取組等の収集、分析、国民各層への発信等を進めることとされています。これを踏まえ、平成 22 年度に「農業と消費者の新たな”結びつき”に関する実態調査」を実施し、農林水産省 HP において公表しているところであり、今後とも農業の競争力強化や農山漁村の活性化を図るための施策について、現場の声を踏まえながら検討を進めてまいります。
178	新規重点	新たな重点施策として、国民生活センター、消費者庁、消費者委員会を含めた、消費者行政全体の充実・強化を目指す消費者行政の在り方を引き続き検討していくことを明記してください。 これまでも、消費者庁で検討がなされていましたが、在り方や組織体制についての最終的な結論はまとめられておらず、組織や体制等の見直しがなされていません。消費者庁関連三法附則付帯決議には3年での見直しとありますので、消費者行政のさらなる充実、強化を目指して、速やかに検討し取りまとめ、改善を図るべきです。	現在、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備の意見交換会」において様々な立場の有識者の方々から御意見を伺っているところです。 御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
179	新規重点	国民生活センターは、平成 22 年末に「国への移行を前提」と閣議決定されたことを受け、平成 23 年度の基本計画改定から担当省庁から名前をはずされ、総論の表現や計画の内容も移行を前提として修正されています。その後、昨年 12 月に、国への移行が凍結され、再度大臣がそのあり方について検討し判断するとされました。しかしながら、すでに国民生活センターと消費者庁の間では、国民生活センターの消費者庁への移行を念頭に置いた人事異動や組織改編が進んでおり、以前の国民生活センターの姿ではありません。 単に国民生活センターを独立法人に戻すのでなく、消費者庁、消費者委員会を含む消費者行政全体から見た国民生活センターの役割を再確認し、その機能や役割を今まで以上に充実強化する新たな組織として再構築することを、記してください。	国民生活センターの在り方の見直しについては、現在、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備の意見交換会」において様々な立場の有識者の方々から御意見を伺っており、国民生活センターの持つ機能の一体性を確保しつつ、それぞれの機能を維持・充実できるよう検討しているところです。 御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
180	新規重点	消費者庁関連三法の附則付帯決議には、3年での見直しを行うとあります。消費者行政の更なる充実・強化を目指し、速やかに見直しを行うべきです。 国民生活センターについては、平成 22 年末に「国への移行を前提」と閣議決定されましたが、その後、平成 24 年 12 月に国への移行は凍結され、再度大臣がそのあり方について検討し判断するとなりました。国民生活センターの機能や役割は、消費者庁、消費者委員会を含む消費者行政全体から見てその機能や役割を充実強化する方向で検討してください。	国民生活センターの在り方の見直しについては、現在、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備の意見交換会」において様々な立場の有識者の方々から御意見を伺っており、国民生活センターの持つ機能の一体性を確保しつつ、それぞれの機能を維持・充実できるよう検討しているところです。

No	該当箇所	御意見	考え方等
			御指摘の点については、貴重な御意見として承ります。
181	新規重点	世界経済のグローバル化が進む中で、食品や製品、金融等の様々な消費者被害は、国境を越えた問題となりつつあります。消費者庁関連三法案の参議院付帯決議にもあるよう、OECD 消費者政策委員会の活動や、食の安全における近隣諸国や貿易相手国との連携を始めとした、消費者安全を確保するための国際連携の強化と体制の更なる充実が図られるよう、消費者庁等関係省庁には、施策番号 168～170 といった、国際的取組に関する施策を積極的に取り組んでいただきたい。 そのためにも、消費者行政の国際連携等、積極的な国際的取組を推進することを、重点施策として項立てをし、明言してください。 また、今年度国連で取り組む「消費者保護ガイドライン」の改定に対しても、日本国民の利益に通じるとの観点から、国として意見を表明すべきです。そのことを、具体的施策として書き加えるよう要望します。	御指摘の点を踏まえ、施策番号 169 番を従来の「地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。」から、「二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。」に変更しました。今後とも、消費者行政の国際連携等、積極的な国際的取組に努めてまいります。
182	新規重点	高度情報化社会と IT 技術の急速な進展への対応が急務です。多くの高齢者、障害者は情報弱者といわれるようにインターネットなどの通信の活用技術を持たず、また、そのことによって更に消費生活情報に疎くなります。一方、子どもや若者はインターネットや携帯電話の環境下で新たな危険に曝されているという問題があり、情報メディアリテラシー教育の強化が急がれます。 消費者が自立し自らの権利を守るには、法的規制の検討並びにこれらの問題への対応が不可欠ですので、重点施策として加えるべきです。	施策番号 158 には、御指摘の、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
183	新規施策	安全な住宅に居住する権利を確保するため、住宅安全基本法（仮称）の制定を検討するべきである。 また、大地震の発生が懸念される今日、現行法の耐震基準を満たしていない建築物（既存不適格建築物）を解消するために、昭和 56 年６月１日施行の新耐震基準に準拠していない建築物の所有者に対し、耐震診断受診義務及び一定期間内の改修ないし除却義務を課すとともに、これらの費用について国ないし地方自治体が相応の負担を検討すべきである。	平成 18 年６月８日に公布された住生活基本法において、住宅の地震に対する安全性の向上を目的とした改築の促進など住宅の安全性その他の品質・性能の維持及び向上のために必要な施策を講ずる旨規定しているところであり、引き続き、これに基づき施策を実施していきます。 また、平成 25 年５月 29 日に公布された「建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律」により、昭和 56 年以前のいわゆる旧耐震基準により建築等された建築物のうち、不特定多数の者が利用する大規模な建築物等の所有者に対し、耐震診断の義務がかかることとなりました。耐震改修及び除却の義務については、耐震改修を義務化すると、改修を行わない建築物は違法となりますが、建築された時点では適法な建築物であったこと、耐震改修には多額の費用がかかるため、直ちに耐震改修できない方がおられること、除却についても建築物に居住できなくなり居住者に与える影響が非常に大きいことなどから、

No	該当箇所	御意見	考え方等
			まずは耐震改修の前提となる耐震診断を義務付けることとしております。 なお、住宅・建築物の耐震診断及び改修に対しては、従来から地方公共団体を通じた社会資本整備総合交付金等による支援を行っているところです。また、今般の法改正により耐震診断が義務付けられる建築物の耐震診断・改修に対しては、従来からの支援に加え、新たな補助金による追加支援制度を平成 25 年度において措置したところです。
184	新規施策	詐欺的投資勧誘事犯は相変わらず高い水準で発生しており、これに対しては、厳正な対処が必要である。よって、警察庁、法務省等関係省庁等の連携を今まで以上に強化し、摘発等の強化に努めるべきである。	施策番号 49 に「関係省庁との緊密な連携を図り、高齢者などを狙った国民の生活を脅かす悪質な生活経済事犯に重点を置いた取締りを推進」することとありますが、これには御指摘の点も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
185	新規施策	ここ数年、株式会社の法人格及び商業・法人登記の制度並びに信用力を悪用した業者による被害(例えば未公開株商法、社債商法等)が増加しているのであるから、商業登記規則第 61 条を改正し、取締役会設置会社における取締役、監査役、執行役及び会計参与(以下併せて「取締役等」という。)についても、設立又は就任時の登記の申請書には、当該取締役等が就任の承諾をした事実を証する書面(承諾書等でその名称等は問わない。以下同じ。)の印鑑につき、市町村長の作成した証明書の添付を義務付ける等の対策を講じるべきである。 また、昨今、本店所在地に営業実態がないにもかかわらず、あたかも都心の一等地に会社があるかのように装う例があるが、本店としての機能(書面備置義務等)を有さない場所を本店とすることについて一定の制限をすべきである。加えて、代表取締役の住所地に訴状等を送達する場合にマンション名や部屋番号が分からないことから送達に困難を来している例もあるため、マンション名、部屋番号を覚知できるようにすべきである。	御指摘の内容に関する情報収集を行うなど、次年度の見直し又は次期計画での新規施策の策定の参考にさせていただきます。
186	新規施策	適格機関投資家等特例業務について、金融庁は、問題があると認められた業者リストを公表しているが、同リストに挙げられた業者数は異常に多く、悪質な適格機関投資家等特例業者が、金融庁への届出があることをもって消費者を信用させ、詐欺的投資被害を多発させている現状に鑑みると、悪用防止へ向けた適切な規制整備をすべきである。	適格機関投資家等特例業務については、特例業務の要件を充足しないファンドを運営するような悪質な業者自体を排除すべく、届出記載事項の追加等の法令改正による規制強化を行い、併せて金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針の一部改正により、届出受理時のチェック項目の追加等の監督上の着眼点を整備し、平成 24 年4月から施行しております。これまで虚偽告知等を行う業者に対し警告書を発出し公表するなどの対応を行っているところですが、この改正に沿って、引き続き悪質業者への取組を徹底しつつ、特例業務制度の利用のされ方

No	該当箇所	御意見	考え方等
			についても注視してまいります。
187	新規施策	美容医療機関が不当な表示を行っている場合が多いので、厚生労働省と協議して、不利益事実（リスク）を告知すること及び、インターネット上のホームページのガイドラインにとどめず、明確な医療機関の義務を設定するよう調整することを要望します。	御指摘の点については、今後の施策の実施に際して参考にさせていただきます。 なお、平成24年9月に作成した医療機関ホームページガイドラインの遵守状況の検証・評価を実施し、一定の改善が見られない場合には、美容医療機関等のホームページの表示を適正化するための、法規制を含めた必要な措置を検討・実施することとしています。
188	新規施策	国連貿易開発会議(UNCTAD)では、現在、国連消費者保護ガイドラインを平成 26 年に改定する方向で作業を進めています。消費者団体の国際的な連帯組織である国際消費者機構(CI)も、このガイドラインの改定を重視して提言を取りまとめ、世界中の会員団体を通して、CI の提言への支持を各国政府に呼びかけています。「国連消費者保護ガイドラインの周知と、改定作業における日本の消費者の声の反映等」に関する施策を、消費者基本計画の「国際化の進展への対応」に追加してください。	御指摘の点を踏まえ、施策番号169番を従来の「地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。」から、「二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。」に変更しました。今後とも、消費者行政の国際連携等、積極的な国際的取組に努めてまいります。
189	新規施策	現在、47 都道府県のうち「消費者行政推進計画」を条例に位置付けているのは、22 自治体しかありません。地方消費者行政支援の一環として、推進計画を全都道府県・政令市が持つよう、国が支援をする旨の施策を新たに記載してください。【同旨1件】	施策番号121・122の①には、御指摘の推進計画の働きかけも含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきながら働きかけを続けてまいります。
190	新規施策	高齢者の消費者被害に対しては、特定商取引法の厳正な執行に加え、電話勧誘販売被害の実態調査等を行い、その結果を踏まえた過量販売解除の適用範囲の見直しなど同法の改正を検討すべきである。	重点施策 15「特定商取引法」には、御指摘の特定商取引法の施行状況に関する検討も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
191	新規施策	訪問購入取引において、政令により適用除外となった物品や取引態様につき実態調査等を行い、その結果を踏まえた必要な措置を講じるべきである。	重点施策 15「特定商取引法」には、御指摘の特定商取引法の施行状況に関する検討も含まれているところであり、今後の施策の実施に際して、御指摘の内容も参考にさせていただきます。
192	新規施策	農業・食の分野で、消費者を守るためにも、消費者に本当のことを理解してもらい、正しい判断を行ってもらうために、日本の農と食の政策には、下記の視点が欠けていると思いますので、新規の政策構築を提案します。 記 「CSA（地域で支える農業）の導入による、消費者自身で守る日本の農と食」 当プロジェクトでは、米づくりや農業が継続できない中で、現在の市場流通の農産物の低価格化にあきらめず、再生産できる価格を設定し、食べ手（消費者）に地域の作り手や地域の農の現状をすべて伝え、地域の農を守る趣旨を理解した方が、地域とつながり、事前予約制で農産物を買い支え、人と人、地域と地域が結びつき、地域の農と食を守るを行っています。	「地域支援型農業（CSA）」については、平成22年に策定された食料・農業・農村基本計画において、様々な主体が国産農産物に込められた農業・農村の価値を適正に評価し、農産物の購入や、農村との関わりを通じて、農業・農村を支える社会の創造に向け、CSA など新たな先導的取組等の収集、分析、国民各層への発信等を進めることとされています。これを踏まえ、平成22年度に「農業と消費者の新たな”結びつき”に関する実態調査」を実施し、農林水産省HPにおいて公表しているところであり、今後とも農業の競争力強化や農山漁村の活性化を図るための施策について、現場の声を踏まえながら検討を進めてまいります。

No	該当箇所	御意見	考え方等
		現在の農林水産省の政策は、生産の大規模化、少数の担い手への集中等、広大で平坦な農地のアメリカやオーストラリアなどの欧米と同様の政策のみに力を入れており、約半分が中山間地である日本では、このまま政策を継続しても農業や農村を守ることは出来ないと思う。単純に消費者が、もっと安く、無農薬や有機 JAS をと、要望するのはいいが、地域の現場では、高齢化等労働力不足、農産物の低価格の中で、日本の失われていくばかりである。農産物を継続して農家に作ってもらえるよう、CSA を導入し、消費者自身に考えさせ、自身で地域や農家を支える運動を広げる支援することが必要と思います。	
193	その他	（今年度の意見募集方法について） 平成 23 年および 24 年は「消費者基本計画」の見直しのみならず「具体的施策の実施状況に関する検証および評価」についても意見募集の対象でしたが、今年は、「消費者基本計画」の見直しについてのみの意見募集となっており、「具体的施策」については「施策別整理表」として参考資料の扱いになっていますが、従来同様両者を対象とすべきである。 パブリックコメントは、国の行政機関が政令や省令等を定めようとする際に、事前に、広く一般から意見を募り、その意見を考慮することにより、行政運営の公正さの確保と透明性の向上を図り、国民の権利利益の保護に役立てることを目的としており、行政手続法第 38 条を根拠としています。現在、政令等でなくても広くパブリックコメントが実施されており、国民が広く行政機関の取組に対する国民の声を反映することができる貴重な機会と考えます。消費者基本計画は消費者に関わる施策であり、その実施状況の検証・評価は国民にとって重要な関心事である。	御指摘の点については、消費者基本計画に基づき、消費者白書により各施策の実施状況を国会報告することとなったこととの整合性をとりながら、次期計画も含めた見直し作業の進め方等を検討する際の参考とさせていただきます。
194	その他	（「施策別整理表（具体的施策の実施状況）」について） 「施策別整理表」は「実施状況」を記載されていますが、平成 23 年および 24 年の「平成 23 年度の具体的施策の実施状況に関する検証及び評価の結果」で行われていた「評価」及び「消費者基本計画の見直しに向けての考え方」は示されていません。したがって、この「施策別整理表」は施策の実施という事実のみを示すものであり、「消費者基本計画」に求められている「『消費者基本計画』の検証・評価・監視」としての役割を満たすものとはいえません。	御指摘の点については、次年度以降の執筆様式等の参考にさせていただきます。
195	その他	（「消費者基本計画」の具体的施策の記載について） 今年度の実施内容について「～します」という形式で記載しており、これまでの実施内容や程度との関係が見えないため、これから具体的に何を変えようとしているのかが見えません。「『消費者基本計画』の検証・評価・監視」に「施策の実施についての工程を明確化します」と記載されていることを実現する記載方法も考えられます。	御指摘の点については、次年度以降の執筆様式等の参考にさせていただきます。
196	その他	（検証・評価基準について） 「消費者基本計画」には「『消費者基本計画』の検証・評価・監視」のなかで、検証・評価を行う	御指摘の点については、次年度以降の見直しの実施に際して参考にさせていただくとともに、関係府省庁等の協力を得て、引き続き検討さ

No	該当箇所	御意見	考え方等
		に当たっては、「分かりやすい基準」を導入することが求められていますが、いまだ実現されているとは言い難いです。消費者政策については検証・評価基準を策定することは難しいですが、消費者政策に関わる多くの人たちの協力を得て、検証・評価基準を策定する努力が必要である。	せていただきます。
197	その他	（重点施策の三項目の分け方） なぜこの三項目なのでしょうか。特に「消費者の自助・自立の促進を図る『消費者力向上の総合的支援』」に掲げられている九項目は必ずしも表題の項目にふさわしいものとはいえないように思われます。「消費者基本計画」には「消費者政策の基本的方向」について「1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」、「2. 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上」、「3. 経済社会の発展への対応」として設定していることから、従来の消費者政策との関連においてこれらの重点施策を組み込むことで消費者政策を戦略的に進めていくことができると考えます。	御意見を踏まえ、重点施策の項目名についても、より相応しい表記を検討してまいります。
198	その他	（重点施策と個別の施策との関係の整理） 重点施策は従来の個別の施策と関連しているものも少なくなく、従来の施策に追加する形で設定されているため、従来の施策と重点施策の関係がわかりにくくなっています。これは、従来から多い具体的施策を更に増加させてしまう結果になりかねません。従来の施策を整理して重点施策として落とし込むことが必要である。 また、前年度の具体的施策内容とその検証・評価結果をふまえた計画が立てられるべきです。このことは、どの施策にも共通することですが、特に重点施策としたものについては、その重要性を鑑みて、適切な個別施策の計画と成果を求められるもののはずです。施策の進捗管理も精緻に行うべきと考えます。	御指摘の点のうち、重点施策の検証・評価については、次年度以降の執筆様式等の参考にさせていただきます。 また、個別施策の検証・評価との関係性についても、引き続き検討させていただきます。
199	その他	（施策を絞る必要性） 消費者基本計画には非常に多くの具体的施策が設定されています。人も資金も限られることから、優先的に取り組む施策、あるいは類似の施策をまとめるなど、工夫によって施策を絞って効果的な施策の実現を要望します。	御指摘の点については、次年度以降の見直しの実施に際して参考にさせていただくとともに、次期計画の策定も念頭に検討させていただきます。
200	その他	（新規項目の設定） 今回、新規に追加された施策がいくつか見られますが、いずれもその説明が記載されていません。また、現在、具体的施策の検証・評価基準が明確化されていないことから、施策の成果が見えにくいものが多いです。施策の成果をモニタリング・検証することを新規の施策として設定することで「検証・評価基準」の明確化と同時に施策の成果を図る取組になると考えます。	御指摘の点のうち、今年度新規に追加された施策の策定理由については、施策別整理表とあわせて公表する予定です。 また、「施策の成果をモニタリング・検証する新規施策の策定」については、次期計画を含めた今後の見直しの実施に際して参考にさせていただきます。